



Eija Lilja, Katri Kellosoari & Mari Fazli

AIKUISSOSIAALITYÖN ASIAKKaidEN KOKEMUKSIA VAASAN SOSIAALI- TOIMEN PALVELUISTA

Sosiaali- ja terveystieteiden
2015

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Eija Lilja, Katri Kellosaari ja Mari Fazli
Opinnäytetyön nimi	Aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemuksia Vaasan sosiaalitoimen palveluista
Vuosi	2015
Kieli	suomi
Sivumäärä	116 + 5 liitettä
Ohjaaja	Riku Niemistö

Tutkimuksen tarkoituksena oli hankkia tietoa SOS II Syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin -kehittämishankkeelle aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemuksista. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millaista saatu palvelu asiakkaiden mielestä oli ja mitä kehitettävää palvelussa oli.

Tutkimus perustuu SOS II -hankkeen laatimiin asiakaskyselyihin ja tutkimustuloksista saatuihin vastauksiin. Työn tarkoituksena oli tutkia aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemuksia saamastaan palvelusta ja tuoda esiin mahdollisia kehittämiskohteita. Tutkimuksessa haluttiin saada tietoa myös siitä, miten palvelujen käyttäjät kokevat asiakaslähtöisyyden, vaikuttavuuden ja palveluiden kehittämisen. Teoreettinen viitekehys koostuu aikuissosiaalityöstä, asiakaslähtöisyydestä, vaikuttavuudesta ja kehittämisestä. Tutkimusta varten aineisto kerättiin kyselylomakkeilla Vaasan aikuissosiaalityön asiakkailta ja tutkimukseen osallistui yhteensä 211 henkilöä. Tutkimus on pääosin kvantitatiivinen eli määrällinen. Aineiston keruussa käytettiin kyselylomaketta, jossa oli strukturoituja ja avoimia kysymyksiä.

Tulosten mukaan Vaasan aikuissosiaalityön asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Asiakkaat kokevat, että heitä kohdellaan oikeudenmukaisesti ja he voivat puhua asioistaan luottamuksellisesti. Lähes kaikki asiakasvastaajat olivat asioineet aikaisemmin sosiaalitoimessa. Vastaajat olivat pääosin 20–29-vuotiaita. Suurimmaksi kehittämiskohteeksi nousi sähköisen asioinnin kehittäminen. Asiakkaat kokivat, että sähköinen asiointi helpottaisi heidän arkeaan ja nopeuttaisi hakemusten käsittelyä.

VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Sosiaalialan koulutusohjelma

ABSTRACT

Author	Eija Lilja, Katri Kellosaari and Mari Fazli
Title	The Experiences of Adult Social Work Clients on the Services Provided by Vaasa Social Administration
Year	2015
Language	Finnish
Pages	116 + 5 appendices
Name of Supervisor	Riku Niemistö

The purpose of this bachelor's thesis was to look at the experiences of adult social work clients. These clients have participated in a development project called SOS II. The aim was to find what the services were like according to the clients and if there are any development needs.

The study is based on a client survey carried out and the responses received in the SOS II project. The aim was to study the experiences of adult social work clients on the services and the development needs. A further aim was to find out how the clients experience the client-oriented approach, how effective the work is and how the services should be developed. The theoretical frame deals with adult social work, client-orientedness, the effect of the work and development. The data was collected with a questionnaire among the clients of Vaasa adult social work and the study was participated by 211 clients. The study is mainly quantitative. The questionnaire that was used to collect the data had both structured and open-ended questions.

The results show that the clients are mainly satisfied with the services. They feel that they are treated fairly and that they have a confidential relationship with the staff. Almost all of the adult respondents had been previously clients of social administration. The respondents were mainly between the ages of 20 and 29. The most significant development target was developing the electronic services. The clients feel that e-services would make their everyday life easier and the application processing quicker.

Keywords Adult social work, client oriented approach, effectiveness, development

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	13
2	OPINNÄYTETYÖN TAUSTA	15
3	TUTKIMUKSEN TAVOITE, TARKOITUS JA TUTKIMUSONGELMAT	16
4	AIKUISSOSIAALITYÖ KÄSITTEENÄ	17
4.1	Kansainvälinen sosiaalityön määritelmä IFSW:n mukaan	18
4.2	Muutossosiaalityö ja huollollinen sosiaalityö	19
4.3	Aikuissosiaalityön tehtävät	20
4.4	Aikuissosiaalityö palveluina	22
4.4.1	Toimeentulotuki aikuissosiaalityössä	23
4.4.2	Pitkittynyt toimeentulotukiasiakkuus	24
4.5	Toimintaympäristö ja asiakkuus aikuissosiaalityössä	26
4.6	Sosiaalihuoltolaki aikuissosiaalityön raamittajana	27
5	ASIAKASLÄHTÖISYYS	29
5.1	Asiakaslähtöisyys sosiaalialalla	29
5.2	Asiakkuus sosiaalityön ydinteemana	30
5.3	Sosiaalityön arvot, moraalit ja eettiset ohjeet	31
5.3.1	Kohtaava ja osallistava asiakkuus	33
5.3.2	Aikuissosiaalityön asiakkaiden asema ja oikeuksien toteutuminen	34
6	VAIKUTTAVUUS	37
6.1	Vaikuttavuus sosiaalialalla	37
6.2	Vaikuttavuus aikuissosiaalityössä	38
6.3	Vaikuttavuuden arviointi ja arvioinnin tarve	39
7	KEHITTÄMINEN	40
7.1	Sosiaalipalveluiden ajankohtaiset kehitysprosessit	41
7.2	Aikuissosiaalityön kehittäminen ja SOS II -hanke	43
7.3	Toimijalähtöinen kehittäminen sosiaalipalveluissa	45
8	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	47
8.1	Tutkimusmenetelmät	48

8.2	Tutkimusaineiston keruu ja aineiston analyysi	48
8.3	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	50
9	ASIAKASVASTAAJIEN TAUSTATIEDOT	52
10	SOSIAALIOHJAAJAN ASIAKASVASTAAJIEN KOKEMUKSIA.....	54
10.1	Asiointiin ja käyntiin liittyviä mielipiteitä.....	56
10.2	Asiakasvastaajien kokemukset toimeentuloasiakkuudesta	65
10.3	Sosiaaliohjaajan kanssa koetut kohtaamiset	75
10.4	Asiakkaiden sanalliset vastaukset	80
11	SOSIAALITYÖNTEKIJÄN ASIAKASVASTAAJIEN KOKEMUKSIA....	84
11.1	Kehittäjäasiakkaana toimiminen	86
11.2	Asiakasvastaajien kokemukset sosiaalityön palveluista	87
11.3	Sosiaalityöntekijän kanssa koetut kohtaamiset	95
11.4	Palvelujen vaikutus elämäntilanteeseen	100
11.5	Asiakasvastaajien sanalliset vastaukset	103
12	JOHTOPÄÄTÖKSET	106
13	POHDINTA.....	109
	LÄHTEET.....	112
	LIITTEET	

TAULUKKOLUETTELO

Kuvio 1.	Aikuissosiaalityön areenat	s.18
Taulukko 2.	Asiakaskyselyn sukupuolijakauma	s.52
Taulukko 3.	Asiakaskyselyn vastaajien ikäjakauma	s.53
Taulukko 4.	Sosiaaliohjaajan asiakasvastaajien sukupuolijakauma	s.54
Taulukko 5.	Käyntikerta	s.54
Taulukko 6.	Sosiaaliohjaajan asiakasvastaajien ikäjakauma	s.55
Taulukko 7.	Olen kiinnostunut toimimaan sosiaalityönkehittäjäasiak- kaana	s.56
Taulukko 8.	Ajanvaraus toimii hyvin	s.57
Taulukko 9.	Ajan saa riittävän nopeasti	s.58
Taulukko 10.	Olen saanut tavata sosiaaliohjaajaa riittävän usein	s.59
Taulukko 11.	Puhelimitse asiointi on helppoa	s.60
Taulukko 12.	Sosiaalityö palveluista on helppo saada tietoa	s.61
Taulukko 13.	Sosiaalitoimiston sijainti on hyvä	s.62
Taulukko 14.	Saan palvelua äidinkielelläni	s.63
Taulukko 15.	Toivoisin, että sähköinen asiointi olisi mahdollista	s.64

Taulukko 16.	Toimeentulotuen hakemuslomake on helppo täyttää	s.65
Taulukko 17.	Mielestäni toimeentulotukihakemuksen liitteiden hankkiminen on helppoa	s.66
Taulukko 18.	Päätöksen sisältö ja perustelut ovat ymmärrettäviä	s.67
Taulukko 19.	Tiedän, miten menetellä jos olen tyytymätön saamaani päätökseen	s.68
Taulukko 20.	Toimeentulotukihakemuksessa kerätyt tiedot ovat perusteltuja	s.69
Taulukko 21.	Toimeentulotukihakemuksen lisäselvityspyynnön sisältö on mielestäni ymmärrettävä	s.70
Taulukko 22.	Olen saanut tarvittaessa työntekijältä apua toimeentulotuen hakemiseen	s.71
Taulukko 23.	Elämäntilanteeni huomioidaan toimeentulotukiasian käsittelyssä	s.72
Taulukko 24.	Minua kohdellaan oikeudenmukaisesti	s.73
Taulukko 25.	Olen saanut toimeentulotukipäätöksen kohtuullisessa ajassa	s.74
Taulukko 26.	Tulen kuulluksi ja ymmärretyksi tapaamisella	s.75
Taulukko 27.	Voin puhua asioistani luottamuksella	s.76
Taulukko 28.	Minua kohdellaan hyvin	s.77

Taulukko 29.	Saamani palvelu on asiantuntevaa	s.78
Taulukko 30.	Työntekijäni motivoi ja tukee minua	s.79
Taulukko 31.	Sosiaalityöntekijän asiakasvastaajien sukupuolijakauma	s.84
Taulukko 32.	Käyntikerta	s.84
Taulukko 33.	Sosiaalityöntekijän asiakasvastaajien ikäjakauma	s.85
Taulukko 34.	Olen kiinnostunut toimimaan sosiaalityönkehittäjäasiak- kaana	s.86
Taulukko 35.	Tapaamiset vastaavat tarpeitani ja toiveitani	s.87
Taulukko 36.	Saan riittävästi tietoa erilaisista palveluista	s.88
Taulukko 37.	Tapaamiselle on varattu riittävästi aikaa	s.89
Taulukko 38.	Luotan siihen, että saan tarvitsemiani palveluja	s.90
Taulukko 39.	Elämäntilanteeni huomioidaan palvelujen suunnittelussa	s.91
Taulukko 40.	Saan riittävästi tietoa siitä, miten työskentelyssä edetään käynnin jälkeen	s.92
Taulukko 41.	Minulla on asiakassuunnitelma	s.93

Taulukko 42.	Tiedän, miksi minulla on asiakassuunnitelma	s.94
Taulukko 43.	Tulen kuulluksi ja ymmärretyksi tapaamisella	s.95
Taulukko 44.	Voin puhua asioistani luottamuksella	s.96
Taulukko 45.	Minua kohdellaan hyvin	s.97
Taulukko 46.	Saamani palvelu on asiantuntevaa	s.98
Taulukko 47.	Työntekijäni motivoi ja tukee minua	s.99
Taulukko 48.	Elämäntilanteeni on kohentunut edellisen tapaamisen jälkeen	s.100
Taulukko 49.	Edellisellä tapaamiskerralla sovitut tavoitteet on saavutettu	s.101
Taulukko 50.	Työntekijäni tuella on suotuista merkitys elämääni	s.102

LIITELUETTELO

LIITE 1. Sosiaaliohjaajan asiakaskysely

LIITE 2. Sosiaalityöntekijän asiakaskysely

LIITE 3. Asiakaskysely avoimien ovien päivänä

LIITE 4. Tutkimuslupahakemus

LIITE 5. Tutkimuslupa

1 JOHDANTO

Tutkimuksemme on tehty tilaustyönä SOS II Syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin – hankkeelle, joka on yksi aikuissosiaalityön kehittämishanke Väli-Suomen alueella. Pohjanmaan SOS II -hankkeessa ovat mukana seuraavat alueet: Vaasa ja Laihia, Mustasaaren ja Vöyrin kunta, Pietarsaaren yhteistoiminta-alue, sekä Rannikko-Pohjanmaan sosiaali- ja perusterveydenhuollon kuntayhtymä. Hankkeen toiminta-aika on keskittynyt 1.11.2013–30.9.2014 väliselle ajalle. Pohjanmaan alueella hankkeen keskeisimpinä tavoitteina on aikuissosiaalityön asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen ja kuntouttavien asiakaskäytäntöjen kehittäminen. Lisäksi tavoitteina on tietopohjaisen aikuissosiaalityön käytäntöjen luominen, sekä asiakkaiden tarpeista nousevan tiedon tuottamisen välineiden kehittäminen ja sen hyödyntäminen rakenteellisessa sosiaalityössä. Hanke pyrkii myös arvioimaan ja juurruttamaan edellisen hankkeen aikana kehitettyjä kokemuksia ja työkäytäntöjä niistä toimintatavoista, jotka ovat asiakkaita osallistavia. (SOS II a, 2014.) Aikuissosiaalityötä pyritään kehittämään erilaisten hankkeiden ja projektien avulla. Hanke on osa sosiaali- ja terveysministeriön kansallista Kaste-kehittämisohjelmaa.

Tutkimuksemme on keskittynyt Vaasan alueen sosiaalitoimen palveluita käyttävien aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemuksiin saamastaan palveluista. Asiakasvastaukset on kerätty kyselylomakkeiden avulla ja kaikki vastaajat olivat aikuisosiaalityön asiakkaita.

Tutkimuksessa haluamme saada tietoa siitä, miten palvelujen käyttäjät kokevat asiakaslähtöisyyden, vaikuttavuuden ja palveluiden edelleen kehittämisen Vaasan sosiaalitoimessa. Pää tavoitteenamme on, että saatuja tuloksia voitaisiin hyödyntää kehitettäessä entistä asiakaslähtöisempää aikuissosiaalityötä Vaasan alueella. Aikuissosiaalityö on käsitteenä epämääräinen, mutta yleisesti sillä tarkoitetaan yli 18-vuotiaille aikuisille suunnattua sosiaalityötä. Työ on hyvin suunnitelmallista ja yhtenä tärkeänä lähtökohtana on vahvistaa henkilön omaa toimintakykyä. Lisäksi työllä pyritään ehkäisemään sosiaalisten ongelmien syntyä, sekä kartoittamaan

asiakkaan koko elämäntilannetta, hänen omia voimavarojaan ja vahvuuksiaan. (Jyväskylän kaupunki 2015.)

Tutkimuksemme teoreettinen viitekehys muodostuu seuraavista avainsanoista: aikuissosiaalityö, asiakaslähtöisyys, vaikuttavuus ja kehittäminen. Teoriaosuutemme nojautuu perinteisen teorian lisäksi myös aiempiin aikuissosiaalityöhön liittyviin tutkimuksiin ja julkaisuihin. Tutkimusosuudessa käymme läpi tutkimuksen toteuttamiseen liittyviä menetelmiä, tutkimuksen luotettavuutta ja eettisyyttä, sekä tutkimustuloksista ja tutkimuksesta tehtyjä päätelmiä ja johtopäätöksiä.

Sosiaalihuoltolaki määrittelee ja rajaa hyvin tarkasti aikuissosiaalityön kentän ja työhön liittyy myös muita asetuksia ja kuntakohtaisia ohjeistuksia. Asiakaslähtöisyys on sosiaalityössä yksi merkittävä työn peruslähtökohta. Arvokas kohtaaminen ja luottamukseen perustuva asiakassuhde on ratkaisevassa asemassa työn haastavissakin asiakastilanteissa. Sosiaalityöhön liitetään hyvin vahvasti toimeentulotukiasiakkaat ja lisäksi eri syistä johtuvat pitkittyneet toimeentulotukiasiakkuudet. Tutkimuksessamme näillä aikuissosiaalityön asiakkailla on merkittävä rooli asiakasvastauksissa.

Teoriaosuuden jälkeen analysoimme tutkimuksessamme SOS II -hankkeen puitteissa kerättyjä asiakasvastauksia ja esitämme työssämme tutkimustulokset pääosin kuvioiden ja taulukoiden muodossa. Tutkimustuloksissa käsittelemme työhömmä asetettuja tutkimusongelmia ja tuomme tutkimustuloksissa ilmi etenkin asiakkaiden kokemuksia saaduista palveluista, sekä avoimissa kysymyksissä esiintulleita kehittämiskohteita.

2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA

Vaasan sosiaali- ja terveysviraston sosiaalityö- ja perhepalveluiden tulosalue koostuu viidestä palvelualueesta. Yksi näistä alueista on sosiaalityön palvelualue, johon kuuluu toimeentulotukiyksikkö, aikuissosiaalityö, kuntouttava työtoiminta ja työvoiman yhteispalvelu Triangeli.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää Vaasan sosiaalitoimessa asioivien asiakkaiden kokemuksia saamastaan palvelusta ja tuoda esille mahdollisia kehittämistarpeita. Tutkimuksen tavoitteena on, että tutkimustuloksia voitaisiin hyödyntää kehitettäessä entistä asiakaslähtöisempää aikuissosiaalityötä Vaasassa.

Tutkimuksen keskeisimmät käsitteet ovat aikuissosiaalityö, asiakaslähtöisyys, vaikuttavuus ja kehittäminen. Työssä tutkimme Vaasan alueen aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemuksia, sekä haluamme tuoda esille asiakkaiden omia näkemyksiä saamastaan palvelusta. Tutkimuksessa halutaan saada tietoa miten palvelujen käyttäjät kokevat asiakaslähtöisyyden, vaikuttavuuden ja palveluiden edelleen kehittämisen.

SOS - Pohjanmaan osahankkeeseen liittyen Piia Mäkinen Seinäjoen ammattikorkeakoulusta on tehnyt syksyllä 2013 opinnäytetyön asiakkaan osallisuuden toteutumista aikuissosiaalityössä. Opinnäytetyössä kuvataan osallisuutta asiakkaiden ja työntekijöiden kokemana. Meidän opinnäytetyömme linkittyy joltain osin samaan aiheeseen ja on ikään kuin jatkoa ensimmäiselle tutkimukselle.

Vaasan ammattikorkeakoulun ideapankissa oli tarjolla kyseinen opinnäytetyön aihe ja kiinnostuimme siitä. Aiheen valintaan vaikutti mahdollisuus olla osana hanketta, sekä oma kiinnostuksemme aikuissosiaalityön kehittämisen näkökulmasta. Lisäksi tutkimus on mielestämme ajankohtainen ja tärkeä.

3 TUTKIMUKSEN TAVOITE, TARKOITUS JA TUTKIMUSONGELMAT

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemuksia saamastaan palvelusta. Tavoitteena on, että tuloksia voidaan hyödyntää kehitettäessä entistä asiakaslähtöisempää aikuissosiaalityötä Vaasan alueella.

Päätutkimusongelma:

- Millaista saatu palvelu on asiakkaiden mielestä?

Alatutkimusongelma:

- Mitä kehitettävää palvelussa on?

4 AIKUISSOSIAALITYÖ KÄSITTEENÄ

Aikuissosiaalityötä on varsin haastava määritellä yksiselitteisesti. Sosiaalityön käytännöt on perinteisesti jaettu psykososiaaliseen, byrokratia- ja palvelutyöhön. Vasta 2000-luvulla kunnallisissa sosiaalipalveluissa on ryhdytty kehittämään ja tuottamaan sosiaalipalveluita elämänkaarimallin mukaisesti. Tämä tarkoittaa sitä, että lastensuojelun ja gerontologisen sosiaalityön välille jäävää aluetta on voitu alkaa nimittämään aikuissosiaalityöksi. (Kananaja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 211.)

Usein aikuissosiaalityöllä viitataan kunnalliseen sosiaalityöhön, vaikka mitään yhtenäistä tai yleistä määritelmää asiakasryhmästä tai työn sisällöllisyydestä ei ole olemassa. Merkittävää on se, että tarve määritellä aikuissosiaalityö on noussut yhä tärkeämmäksi ja ajankohtaisemmaksi lähtökohdaksi sosiaalityön kentällä. Tämä tarve perustuu sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakennemuutoksiin, sekä uuden sosiaalihuoltolain voimaan astumiseen keväällä 2015. (Taina & Kotiranta 2014, 179.)

Aikuissosiaalityössä vallitsevat toimintamallit, käytännöt ja sen koko tehtävä-alue vaihtelevat eri kuntien välillä ja näin ollen voivat sisällöllisesti olla varsin jäsentymättömiä. Tästä syystä palveluiden sisällöt voivat vaihdella kunnittain, vaikka käsitteenä puhutaan samasta aikuissosiaalityön palveluista (Kunnat.net 2014). Koko aikuissosiaalityön työnkuvaa haetaan aikuissosiaalityön sisältä käsin, mutta omat haasteensa työn määrittelylle tuo sen laaja-alaisuus ja toisaalta myös hajanaisuus. Käsitteen ja koko palvelun täsmentämiseksi, aikuissosiaalityöstä on tullut viimeisen kymmenen vuoden aikana merkittävä kehittämisen kohde. Kehittämistä ja toisaalta myös työn sisältöä ja siihen kuuluvia osia on yritetty tarkentaa esimerkiksi monien valtakunnallisten hankkeiden avulla. (Taina, ym. 2014, 180.)

Kirsti Juhila (2008, 44) tiivistää aikuissosiaalityön areenat (kuvio 1) seuraavasti: aikuissosiaalityö kunnallisena perustoimintana, moniammatilliset ja erityiset areenat, sekä muut hyvinvointiyhteiskunnan areenat.

Aikuissosiaalityö kunnallisenä perustoimintana	Moniammatilliset ja erityiset julkiset areenat	Muut hyvinvointiyhteiskunnalliset areenat
Toimeentulotukityö Kuntouttava työtoiminta Päihdetyö (Mielenterveystyö) (Tukiasumis- ja asunnottomuustyöt) (Alue- ja yhdyskuntatyöt)	Kuntouttava työ työvoiman palveluksissa Päihdetyö Kriminaalihuolto- ja vankeinhooldotyö Terveystieteiden sosiaalityö Mielenterveystyö Maahanmuuttajatyö	Sosiaalisten järjestöjen palvelut, erityisesti asianajo-, mielenterveys-, päihde- sekä tukiasumis- ja asunnottomuustyö Diakoniatyö erityisesti työ yhteiskunnan huonoksisimpien parissa (Sosiaaliset yritykset)

Kuvio 1. Aikuissosiaalityön areenat (Juhila 2008, 44.)

4.1 Kansainvälinen sosiaalityön määritelmä IFSW:n mukaan

Kansainvälisen sosiaalityön IFSW:n virallisen määritelmän mukaan sosiaalityön tavoitteena on hyvinvoinnin lisäämisen kautta yhteiskunnallisten muutosten edistäminen. Sosiaalityön keskeisenä tavoitteena on saada ratkaisuja ihmissuhdeongelmiin, sekä tukea itsenäistymiseen sekä elämänhallintaan. Ihmisen ja hänen ympäristönsä välillä olevat vuorovaikutustilanteet ovat sosiaalityön pääasiallisena kohteena. Työvälineenä sosiaalityö käyttää yhteiskunnan järjestelmiin liittyvää tietoa, sekä sosiaali- ja käyttäytymisteoreettista tietoa. (Talentia 2000.)

IFSW määrittelee sosiaalityön perustaksi yhteiskunnallisten oikeudenmukaisuuden ja tasavertaisten ihmisoikeuksien periaatteet. Lopullisena ei voida kuitenkaan mitään määritelmää pitää, koska kehittymistä tapahtuu jatkuvasti ja sosiaalityö on muutoksessa. (Talentia 2000.)

4.2 Muutossosiaalityö ja huollollinen sosiaalityö

Aikuissosiaalityötä voidaan tarkastella *muutossosiaalityön* ja *huollollisen sosiaalityön* kontekstin kautta. Muutossosiaalityö ja huollollinen sosiaalityö ovat määrittämässä kahteen erilaiseen perinteeseen kyseessä olevan sosiaalityön kohteen, tavoitteen, sekä arvot. Jaottelut saattavat luoda jonkinlaista ristivetoa koko aikuis-sosiaalityön sisälle. Sisältöjen jäädessä epäselviksi, saattavat ne kuormittaa työyhteisöjä ja tämä puolestaan voi olla suorassa heijastuksessa asiakastyöhön. Ellei näitä tehtävien ja vastuunjaon kysymyksiä kyetä tällaisessa sosiaalityön murroksessa mitenkään tarkentamaan, voi vaarana olla se, että asiakasvalikointi saattaa syrjäyttää asiakkaita sosiaalihuollon palveluista. (Raivio 2009, 5-6.)

Muutossosiaalityöllä tarkoitetaan lähinnä ongelmaratkaisutyötä, joka on suunnitelmallista, tavoitteellista ja siihen liittyy keskeisesti toiminnan seuranta ja arviointi (Taina & Kotiranta 2014, 186). Kuntouttava ja muutokseen tähtäävä sosiaalityö voidaan käsittää myös dynaamisena muutossosiaalityönä (Raivio 2009,5).

Muutossosiaalityön vastaparina pidetään huollollista sosiaalityötä ja voidaan puhua staattisesta sosiaaliturvatyöstä, joka käsittää huollollisen, kannattelevan tai ylläpitävän sosiaalityön (Raivio 2009, 5). Huollollisella sosiaalityöllä tarkoitetaan siis asiakkaan vastikkeetonta tukemista ja auttamista. Tällöin asiakkaalta ei edellytetä aktivoitumista tai kuntoutumista, vaan sosiaalityön tärkein tehtävä on ylläpitää ihmisarvoista elämää. Tällaisessa tilanteessa asiakkaalla itsellään ei enää ole mahdollisuutta selviytyä omaehtoisesti tilanteestaan. (Taina & Kotiranta 2014, 186.)

Ensisijaisesti koko sosiaalityöllä pyritään saamaan asiakkaalle myönteinen tilanteen muutos. Vaihtoehtoisesti sosiaalityöllä pyritään ihmisarvoisen elämän edellytyksien säilyttämiseen. Voidaan puhua myös sosiaalityön ammattikäytännöistä niiden lähestymistapojen kokonaisvaltaisuuden perusteella. (Taina & Kotiranta 2014, 187.)

4.3 Aikuissosiaalityön tehtävät

Aikuissosiaalityön käsitteen epämääräisyys vaikeuttaa myös sen sisällä tapahtuvien tehtävien yksiselitteistä määrittelyä. Voidaan siis todeta, ettei yleisesti ottaen aina edes tiedetä, mitä aikuissosiaalityössä tehdään. Työtä voidaan kuitenkin luonnehtia vastaukseksi niihin haasteisiin, joita yhteiskunnassa vallitsee. Aikuissosiaalityössä nousee varsin näkyväksi niin yhteiskunnalliset kuin globaalitkin muutokset. Nämä ovat varsin näkyvä osa työtä ja erityisesti silloin, kun sosiaalitoimiston sosiaalityössä ollaan viimesijaisen palvelun äärellä. (Taina, ym. 2014, 184.)

Aikuissosiaalityötä voidaan luonnehtia varsin merkityksellisenä palveluna ja sitä voidaankin pitää koko yhteiskunnan hyvinvoinnin ja pahoinvoinnin tilan tulkitsijana. Työ voidaan määritellä tapahtuvaksi mikrotason työskentelynä asiakkaiden ja työntekijöiden kohtaamisissa. Lisäksi työ on yhteiskunnan ja sosiaalitoimiston organisaation välillä tapahtuvaa makro- ja mesotason työtä. (Taina, ym. 2014, 184.)

Aikuissosiaalityön yleisinä tavoitteina on edistää asiakkaiden kuntoutumista ja elämänhallintaa (Kunnat.net 2014). Aikuissosiaalityön keskiössä ovat *sosiaaliohjaus* ja *sosiaalityö*. Siinä asiantuntijoina ovat luonnollisesti sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät. Sosiaaliohjaus on asiakkaan elämäntilanteen, sekä hänen voimavarojensa ja toimintakyvyn tuntemista. Se on tavoitteellista työtä, jossa tuetaan asiakkaan toimintakykyä, arjen sujumista ja osallisuutta, yksilöiden, perheiden, ryhmien ja yhteisöjen välillä. Sosiaaliohjaajan tehtävänä on arvioida, suunnitella, tukea ja ohjata toimintaa asiakasprosessin tavoitteiden mukaisesti. Palvelutarvetta ja palveluiden vaikuttavuutta sosiaaliohjaaja arvioi yhdessä asiakkaan kanssa. Työn keskiössä ovat vaativa palveluohjaus ja sosiaalipedagoginen työ. (Talentia ry. 2013.)

Keväällä voimaan astuneen uuden sosiaalihuoltolain mukaan (16 §) sosiaalityöllä tarkoitetaan sosiaalipalveluiden käytössä tapahtuvaa neuvontaa, joka on suunnattu yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen käytettäväksi. Sosiaaliohjaus on asiakkaiden ohjaamista, tukemista ja erilaisten käytettävien palveluiden ja tukimuotojen yh-

teensovittamista. Sosiaaliohjauksen pääasiallisena tavoitteena on asiakkaiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen yksilöiden ja perheiden elämässä. Sosiaaliohjauksella pyritään parhaalla mahdollisella tavalla vahvistamaan asiakkaan elämänhallintaa ja toimintakykyä selviytyä itsenäisestä elämästä. (L 1301/2014.)

Sosiaali- ja terveysministeriön (2015, c) mukaan kunnan sosiaalipalveluihin kuuluu sosiaalityö, jolla pyritään tukemaan vaikeuksissa olevia perheitä ja yksittäisiä henkilöitä. Sosiaalityöllä tarkoitetaan sosiaalihuollon ammattilaisen toteuttamaa ohjausta, neuvontaa, sosiaalisten ongelmien selvittämistä, sekä tarvittavien tukitoimien järjestämistä. Sosiaalityöntekijä vastaa asiakasprosessin suunnittelusta, toteutumisesta ja myös sen arvioinnista. Lisäksi sosiaalityöntekijä pyrkii tunnistamaan asiakkaiden ongelmia, arvioimaan itsenäistä selviytymistä ja järjestää tukitoimia, jotka edistävät sekä ylläpitävät yksilön ja perheen turvallisuutta ja selviytymistä.

Sosiaalityössä aikuis- ja perussosiaalityöllä tarkoitetaan niitä toimia, jotka varsinaisesti keskittyvät aikuisväestön kysymyksiin ja heidän erilaisiin ongelmiin. Aikuissosiaalityöstä voidaan käyttää myös työikäisten palvelut -käsitettä. Tämä käsite on selkeämpi, koska tällöin se rajaa ikääntyneiden palvelut ja gerontologisen sosiaalityön omaksi alueeksi. Aikuissosiaalityö kattaa myös kunnallisen sosiaalityön, perussosiaalityön, muutossosiaalityön, kuntouttavan sosiaalityön ja empowerment- tyyppiset työotteet. (Kananaja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 113.)

Uuden sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalialan asiakas ja asiantuntijatyötä voidaan kutsua sosiaalityöksi, jota toteuttaa sosiaalityöntekijä. Sosiaalityöntekijän tehtäviin kuuluu rakentaa yksilön, perheen tai yhteisön tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palveluiden kokonaisuus. Kokonaisuus pyritään sovittamaan yhteen kaikkien siihen liittyvien muiden toimijoiden kanssa. Lisäksi sosiaalityöntekijän vastuulla on ohjata asiakasta oikean palveluiden piiriin ja seurata palvelun toteutusta ja sen vaikuttavuutta. (L 1301/2014.)

Sosiaalityötä voidaan luonnehtia muutosta tukeväksi työksi. Sen tavoitteena on ensisijaisesti lieventää elämäntilanteiden vaikeuksia ja vahvistaa omia toiminta-

edellytyksiä ja osallisuutta asiakkaiden elämässä. Lisäksi sosiaalityön yhtenä tärkeänä tavoitteena on sosiaalisen eheyden edistäminen. (L 1301/2014.)

Ammatillinen aikuissosiaalityö toimii usein pienen hyvinvoinnin ja kurjuuden tasolla. Ammatilaisen olisikin hyvä oivaltaa, että ihmisten elämään tulee tuoda esille myös ne *toiset mahdollisuudet*. Ei ole olemassa yhtä ainoaa elämänkulkua tai vaihtoehtoa ja tulla sitoutuneeksi siihen, vaan elämäntilanteesta riippumatta aina on oltava mahdollisuus aloittaa uudelleen missä vaiheessa hyvänsä. Ammatilaisen on hyvä tunnistaa myös asiakkaan positiiviset voimavarat hänen ongelmaises-
sa elämässään ja olla soveltamassa työssään voimavarakeskeistä strategiaa. Sosiaalityölle muodostuukin haasteelliseksi tehtäväksi avata toinen mahdollisuus sellaiselle henkilölle, joka kamppailee aineellisesta puutteesta ja kasautuvista elämänongelmistaan. (Raunio 2000, 235–236.)

4.4 Aikuissosiaalityö palveluina

Aikuissosiaalityö on aikuisille suunnattua suunnitelmallista ja tavoitteellista sosiaalityötä, jossa hyödynnetään sosiaalihuollon palveluja, kuten päihdehuoltoa ja toimeentulotukea. Aikuissosiaalityö keskittyy aikuisväestön työttömyyteen, talouteen, päihteisiin, mielenterveyteen ja myös muihin ongelmatilanteisiin, jotka liittyvät elämänhallintaan. Yli 18-vuotiaat asiakkaat voivat käyttää oman kunnan aikuissosiaalityön palveluita. Näitä palveluita ovat: toimeentulotuki, sosiaaliturvastyö, päihdepalvelut, sosiaalinen kuntoutus, asumispalvelut, kotouttamistyö ja erilaiset työllistämispalvelut. (Kunnat.net 2014.)

Sosiaalitoimistojen lisäksi sosiaalityötä voidaan toteuttaa kuntien erilaisissa julkisissa erityispalveluissa, diakoniatyössä, sekä sosiaalisissa järjestöissä. Tässä voidaan nähdä palveluiden eriytymiskehitystä, kuten myös siinä, että aikuissosiaalityöhön ja aikuisten palveluihin liittyvien toimien ja toimijoiden kirjo on mitta-
kaavaltaan varsin laaja. Julkisten ja yksityisten välillä tehtävät uudelleenjärjestetyt, sekä projektitoiminnan piirissä tuotetut sosiaalipalvelut lisäävät työkentän monimuotoisuutta tulevaisuuden sosiaalityössä. (Kananoja, ym. 2011, 211.)

4.4.1 Toimeentulotuki aikuissosiaalityössä

Toimeentulotuki on liitetty läheisesti aikuissosiaalityöhön ja se on ollutkin yksi työn keskeinen elementti. Aikuissosiaalityön sisällöllinen kehittäminen onkin edistynyt sitä mukaa, kun toimeentulotuki on siirtynyt etuuskäsittelijöiden tehtäväksi. (Kananaja, ym. 2011, 212.)

Toimeentulotuesta on säädetty erillinen laki ja sen mukaan sosiaalihuoltoon kuuluva toimeentulotuki on taloudellinen tukimuoto, joka annetaan vasta viimesijaisena taloudellisena tukena. (L 30.12.1997/1412.) Suomessa Kansaneläkelaitos hoitaa kansalaistensa perusturvaa heidän eri elämäntilanteissa ja nämä tuet nähdään ensisijaisina tukimuotoina. Kansaneläkelaitoksen tukien piiriin kuuluvat kaikki Suomessa asuvat, sekä kaikki henkilöt jotka kuuluvat Suomen sosiaaliturvan piiriin, asuinpaikasta huolimatta. Sosiaaliturvaan lukeutuu ensisijaisesti lapsiperheiden tuet, asumistuki, opintotuki, työttömän perusturva, vähimmäiseläkkeet, sairausvakuutus ja kuntoutustuet. Kansaneläkelaitoksen vastuulle kuuluu lisäksi vammaisetuudet, maahanmuuttajien tuet, sekä sotilasavustukset. (Kela 2014.)

Toimeentulotuen tarkoituksena on henkilön ja perheen välttämättömän toimeentulon turvaaminen ja itsenäisen selviytymisen edistäminen, sekä henkilön ja perheen välttämättömän toimeentulon turvaaminen. Ehkäisevän toimeentulotuen tarkoituksena on puolestaan syrjäytymisen ja toimeentulotuen pitkäaikaisen riippuvuuden ehkäiseminen, sekä henkilön ja perheen omatoimista suoriutumisen ja sosiaalisen turvallisuuden edistäminen. (L 30.12.1997/1412.)

Lain mukaan toimeentulotukiasia tulee käsitellä sellaisella tavalla, ettei henkilön tai perheen oikeus välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon pääse vaarantumaan. Toimeentulotukihakemus on käsiteltävä kiireellisessä tilanteessa jo saapumispäivänä tai heti seuraavana arkipäivänä. Käsittelyn tulee muissa tapauksissa tapahtua viimeistään seitsemän arkipäivän kuluessa hakemuksen saapumisesta. (Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto 2015.)

Toimeentulotukilakia sovelletaan asiakkaiden erityistilanteiden mukaisesti. Kaikissa toimeentulotukilain soveltamistilanteissa on kuitenkin katsottava, että ihmisarvoisen elämän kannalta heidän toimeentulo tulee turvatuksi. Toimeentulotuen tarkoituksena ei pelkästään ole pitää henkilöä tai perhettä hengissä, vaan edistää heidän itsenäistä selviytymistä. Tällä tavoin varmistetaan henkilön omat mahdollisuudet myös jatkossa vastata itse toimeentulotuestaan ja osallistua omien asioiden hoitamiseen, sekä tätä kautta laajemmin koko yhteiskunnan toimintaan. (Sosiali- ja terveysministeriö 2013 a, 17.)

Toimeentulotuki voidaan nähdä myös sosiaalityön menetelmänä, jolla autetaan asiakasta saavuttamaan hänelle asetettuja tavoitteita. Tuki voi tällöin olla taloudellista avustamista, palveluiden järjestämistä tai ohjauksen antamista. Yhdistävänä tekijänä näissä ovat suunnitelmallisuus ja välineellisyys. Näillä tuilla voidaan saavuttaa asiakkaalle asetetut tavoitteet. (Jokinen 2008, 115.)

Toimeentulotuki on tarkoitettu kuitenkin vain tilapäiseksi tukimuodoksi henkilön tai perheen taloudelliseen tilanteeseen. Vaikka tuki on tarkoitettu ainoastaan tilapäiseksi, tosiasia on kuitenkin se, että toimeentulotuen pitkäaikaisasiakkaiden määrä on pysynyt suurena ja riippuvuus toimeentulotuesta on kasvanut voimakkaasti viime vuosina. Riippuvuus voi johtua monista eri syistä ja tekijöistä. (Sosiali- ja terveysministeriö 2013 a, 18.)

Toimeentulotukilain muutokset on hyväksytty eduskunnassa keväällä 2015 ja tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että perustoimeentulotuen myöntämisestä ja maksamisesta huolehtii vuoden 2017 alusta lähtien Kansaneläkelaitos. Uuden muutoksen myötä asiakkaan toimeentulotuen taso tai myöntämisperusteet pysyvät ennallaan, vaikka lain myötä tukeen tehdään pieniä tarkennuksia. Perustoimeentulotuen menoista vastaavat edelleen puoliksi kunnat ja valtio. (Kela 2015.)

4.4.2 Pitkittynyt toimeentulotukiasiakkuus

Käytännön sosiaalityön perusteella merkittävimpiä syitä pitkittyneeseen toimeentulotukeen voivat olla esimerkiksi henkilön alhainen koulutustaso tai velkaantuminen. Lisäksi yksi vaikuttava tekijä pitkäaikaiseen toimeentulotukiasiakkuuteen

on pitkittynyt työttömyys. Tähän voi olla syynä alentunut työkyky ja sitä kautta henkilöllä saattaa olla erilaisia elämänhallinnan vaikeuksia. Tärkeään rooliin tällöin muodostuu henkilön tilanteen kartoittaminen perusteellisesti ja tulevien tukitoimien suunnittelu. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013 a, 18.)

Todellisen haasteen kunnallisen sosiaalihuollon työntekijälle muodostaa toimeentulotuen pitkäaikaisasiakkaiden tukeminen ja auttaminen. Tähän auttamiseen tarvitaan monen eri tahon osaamista, eikä sosiaalihuollon keinot yksinään riitä asian ratkaisemiseen. Mutkaton yhteistyö eri hallinnonalojen toimijoiden välillä on ensiarvoisen tärkeässä roolissa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013 a, 18.)

Kuntouttava työtoiminta kuuluu sosiaali- ja terveysministeriön alaisuuteen ja kyseinen ministeriö on vastuussa kuntouttavan työtoiminnan kehittämisestä ja sen lainsäädännöstä. Kuntouttava työtoiminta kuuluu sosiaalihuoltolain mukaisiin sosiaalipalveluihin ja sen päätavoitteina on työttömyydestä aiheutuvien kielteisten vaikutusten ehkäiseminen asiakkaan toimintakykyyn, sekä asiakkaan elämän- ja arjenhallinnan, työ- ja toimintakyvyn vahvistaminen. Lisäksi kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on ehkäistä syrjäytymistä siten, että tarjotaan erilaisia mahdollisuuksia työtoimintaan ja vastaaviin palveluihin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015, a.)

Kuntouttavasta työtoiminnasta säädetään erillisessä laissa. Laki koskee pitkäaikaistyöttömiä, jotka saavat joko työmarkkinatukea tai toimeentulotukea. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013 a, 18.) Lain tarkoituksena on tuoda esiin niitä toimenpiteitä, joilla voidaan edistää tai parantaa sellaisen henkilön edellytyksiä työllistyä työmarkkinoilla, jotka pitkään jatkuneen työttömyyden perusteella saavat toimeentulotukea tai työmarkkinatukea. Lisäksi lailla pyritään edistämään henkilön mahdollisuuksia osallistumaan koulutuksiin, sekä työ- ja elinkeinoviranomaisen tarjoamiin julkisiin työvoimapalveluihin. (Sosiaali- ja terveysministeriö a, 2015.)

4.5 Toimintaympäristö ja asiakkuus aikuissosiaalityössä

Merja Laitisen ja Asta Niskalan (2013, 9-10) mukaan sosiaalityön yhtenä klassisena ja ajankohtaisena ydinteemana voidaan pitää *asiakkuutta*. Sosiaalityössä kohtaavia toimijoita ovat kansalaiset, asiakkaat, sekä sosiaalityön ammattilaiset. Tästä syystä sosiaalityössä varsin haastavia kokonaisuuksia muodostaa erilaisten toimijoiden väliset vuorovaikutukselliset, moraaliset, oikeudelliset sekä eettiset suhteet.

Aikuissosiaalityötä voidaan pitää vahvasti sidottuina lakeihin ja työ pohjautuu lakien perusteilla erilaisiin toimintatapoihin, sekä hallinnollisiin työtehtäviin. Toimintaympäristönä aikuissosiaalityö on varsin byrokraattinen ja työlle on määritelty selkeät raamit. Yleisimmin aikuissosiaalityön tehtävät tapahtuvat kuntien sosiaalitoimistoissa, joka toimii työn pääasiallisena toimintaympäristönä. (Kankainen 2012, 21 – 22.)

Tuija Nummela käsittelee väitöskirjassaan (2011, 22) aikuissosiaalityön asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumista. Hän tuo tutkimuksessaan esille, että toimeentulotukiasiakkaiden lisääntymisen rinnalla, sosiaalityöntekijöillä ei ole riittäviä resursseja selvittää asiakkaan varsinaisia elämänongelmia, koska pääasiallinen aika kuluu ”rahan jakamiseen”. Aikuissosiaalityössä olevien asiakkaiden ongelmat ovat eri syistä johtuen entistä vaikeimpia ja uusia asiakasryhmiä on tullut perinteisten asiakasryhmien rinnalle, kuten maahanmuuttajat. Aikuissosiaalityöhön on lisäksi tullut uusia palveluita erilaisien palvelurakenteiden ja sosiaalialan lainsäädännön muutosten kautta ja ne ovat osana kunnallista sosiaalityötä. Kuntouttava työtoiminta lukeutuu yhtenä esimerkkinä tällaiseen uudistukseen.

Asiakas ja hänen tilanteensa omassa elämässään saattaa jäädä kohtaamatta ja määrittelemättä silloin, kun sosiaalityö nähdään pelkästään keskittyvän taloudellisen tilanteen käsittelyyn tai siihen liittyvään aktivointityöhön. Sosiaalityön oleellisena lähtökohtana ei pidetä pelkästään siihen liittyvää toimintaympäristöä. Sosiaalityössä tärkeämpään ja merkittävämpään rooliin asettuu asiakkaan ja työntekijän välillä tapahtuva vuorovaikutus. Tästä voidaan käyttää termiä ”katutason byrokraatia”, jolla tarkoitetaan sellaista sosiaalityötä, jossa keskeisinä osina ovat hallinnolliset toimenpiteet ja erilaiset asiakirjat, mutta olennaista on asiakkaan ja työnteki-

jän välinen vuorovaikutus. Byrokratiatyö tapahtuukin julkisessa hallinnossa, suorassa asiakaskontaktissa hallinnon alimmilla tasoilla. (Kankainen 2012, 21–22.)

4.6 Sosiaalihuoltolaki aikuissosiaalityön raamittajana

Kuntien sosiaalitoimen työntekijöitä ohjaa työssään useat eri lait. Lainsäädäntö, yhteiskuntapolitiikka ja käytettävissä olevat resurssit rakentavat kunnallisen sosiaalityön mahdollisuudet ja rajat. (Välimaa 2008, 175.) Aikuissosiaalityö pohjautuu perustuslakiin, jonka mukaan ihmisen perusoikeudet on turvattava. Työn merkittävänä ohjeena sosiaalihuoltolain lisäksi pidetään lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Lain keskeisimpänä periaatteena pidetään asiakkaan oikeutta saada laadukkaita sosiaalihuollon palveluita, sekä syrjimätöntä ja hyvää kohtelua. Asiakkaan ihmisarvoa on kunnioitettava, sekä hänen yksityisyyttä ja vakaumustaan on kunnioitettava. Sosiaalihuollossa tulee huomioida lisäksi asiakkaan äidinkieli ja kulttuuritausta, sekä toivomukset, mielipide, etu sekä asiakkaan yksilölliset tarpeet. (L 22.9.2000/812.)

Uusi sosiaalihuoltolaki astui voimaan huhtikuun ensimmäisenä päivänä 2015. Lakiuudistuksen myötä sosiaalipalveluiden saatavuus, vaikuttavuus ja asiakaslähtöisyys paranevat. Lisäksi palveluiden tuotettavuus tehostuu ja yhteistyö eri organisaatioiden välillä vahvistuvat. (Sosiaali- ja terveysministeriö b, 2015.)

Sosiaalihuoltolaki on sosiaalipalvelun keskeinen työtä ohjaava laki. Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalityöllä tarkoitetaan sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön suorittamaa ohjausta, neuvontaa ja sosiaalisten ongelmien selvittämistä sekä muita merkittäviä tukitoimia. Niiden tarkoituksena on yksilöiden ja perheiden turvallisuuden ja suoriutumisen, sekä yhteisöjen toimivuuden ylläpitäminen ja edistäminen. (Kunnat.net 2014.)

Sosiaalihuoltolain (L 17.9.1982/710.) kolmannen luvun 13. pykälässä kuvataan kunnan tehtäviä sosiaalihuollon toteuttamiseksi. Lain mukaan kunnan on huolehdittava sosiaalipalveluiden järjestämisestä asukkailleen ja toimeentulotuen antamisesta sellaiselle henkilölle, joka oleskelee kunnassa. Lisäksi lain mukaan kun-

nan tulee huolehtia sosiaaliavustusten suorittamisesta asukkaille, neuvonnan ja ohjauksen järjestämistä sosiaaliturvan ja sosiaalihuollon etuuksista. Kunnan tulee lisäksi huolehtia sosiaalihuollon ja sosiaaliturvaan liittyvän muun tiedotustoimikunnan, sekä sosiaalihuoltoa että sosiaaliturvaa koskevan kehittämistoiminnan, koulutus-, tutkimus-, ja kokeilun järjestämisestä. Lisäksi laki velvoittaa kunnan mahdollistamaan sosiaalisen luoton asukkailleen.

Sosiaalialan (15§) asiakas ja asiantuntijatyötä voidaan kutsua sosiaalityöksi, jota toteuttaa sosiaalityöntekijä. Sosiaalityöntekijän tehtäviin kuuluu rakentaa yksilön, perheen tai yhteisön tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palveluiden kokonaisuus. Kokonaisuus pyritään sovittamaan yhteen kaikkien siihen liittyvien muiden toimijoiden kanssa. Lisäksi sosiaalityöntekijän vastuulla on ohjata asiakasta oikean palveluiden piiriin ja seurata palvelun toteutumista ja sen vaikuttavuutta. (L 1301/2014.)

Sosiaalityötä voidaan luonnehtia muutosta tukeväksi työksi. Sen tavoitteena on ensisijaisesti lieventää elämäntilainten vaikeuksia ja vahvistaa omia toimintaedellytyksiä ja osallisuutta asiakkaiden elämässä. Lisäksi sosiaalityön yhtenä tärkeänä tavoitteena on sosiaalisen eheyden edistäminen. (L 1301/2014.)

Sosiaalihuoltolain mukaan (17§) sosiaalisella kuntoutuksella tarkoitetaan tehostettua tukea, jota annetaan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoin. Sosiaalisen kuntoutuksen tarkoituksena on antaa asiakkaalle sellaista tehostettua tukea, jolla pyritään vahvistamaan asiakkaan sosiaalista toimintakykyä, edistää osallisuutta ja torjua asiakkaan syrjäytymistä. (L 30.12.2014/1301.)

Rakenteellinen sosiaalityö (7§) voidaan sosiaalihuoltolain mukaan määritellä sellaiseksi palveluksi, jonka avulla huolehditaan asiakkaan hyvinvoinnin edistämisestä. Rakenteellisen sosiaalityön avulla pyritään tukemaana asiakkaan sosiaalista hyvinvointia ja välittää sellaisia tietoja asiakkaiden ongelmista, joita voidaan hyödyntää sosiaalihuollon asiantuntijuudessa. (L 30.12.2014/1301.)

5 ASIAKASLÄHTÖISYYS

Vuorovaikutuksellisessa tukemisessa lähtökohtana on aina asiakaslähtöisyys. Tukeminen lähtee aina asiakkaan omista tarpeista ja jokainen tukea tarvitseva yksilö on erilainen. Tuen tarpeesta ja tavoitteista päätetään yhdessä asiakkaan kanssa ja tavoitteita seurataan säännöllisesti. Asiantuntija omalla asiantuntemuksellaan ohjaa vuorovaikutuksellista kulkua ja on tietoinen siitä, mitkä tekijät vievät vuorovaikutusta eteenpäin. Asiakaslähtöisessä työskentelytavassa painotetaan näkökulmaa siitä, että vastuu ja päätösvalta omasta elämästään tulee säilyä asiakkaalla itsellään, mutta huomiota kiinnitetään kuitenkin asiakkaan ikään ja sen hetkiseen päätöksentekokykyyn. (Vilén, Leppämäki, Ekström 2008, 22, 34)

Asiakassuhteen rakentaminen tarvitsee luottamussuhteen lisäksi riittävästi aikaa. Lyhyissä kohtaamisissa ihminen ei tule kuulluksi. Kuuluksi tuleminen ei ole vain pelkästään tunne siitä, että joku kuuntelee, vaan myös kuuntelijalla on halu ymmärtää, mitä kertoja haluaa viestittää. Kuulluksi tuleminen on myös sitä, että ihmisen itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja hänen toivomuksia otetaan huomioon. (Vilén, ym. 2008, 62.)

5.1 Asiakaslähtöisyys sosiaalialalla

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry:n (2013,11.) mukaan sosiaalialan yhtenä keskeisimpänä ammatillisen työn periaatteena on *asiakaslähtöisyys*. Sosiaalialan ammattilaisen tehtävänä on pyrkiä toteuttamaan asiakaslähtöistä työskentelytapaa organisaation jokaisella tasolla. Lisäksi ammattilaisen tulisi puuttua asiakastyön mahdollisiin epäkohtiin ja hänen tulisi edetä työssään vastuullisesti kyseisen organisaation päämäärän mukaisesti.

Hyvä vuorovaikutus ja asiakkaan kuuleminen ovat yksilön kannalta merkittävässä roolissa sosiaalityössä (Socca 2015). Sosiaalityö toimintaympäristöltään saattaa olla hyvinkin erilainen. Sosiaalityön asiakkaiden elämäntilanne voi olla vaikea ja hänen suhtautuminen ammattilaisiin ja virkamiehiin saattaa olla varsin epäluuloinen. Eri asioita voidaan tulkita eri tavalla ja asiakkaiden lähestymistavat sekä läh-

tökohtat saattavat olla erilaisia. (Talentia ry 2014, 5.) Vaikka sosiaalityö ei taloudellisesti kykenisi yhteiskunnan tilanteesta riippuen auttamaan asiakasta, pyritään työssä kuitenkin hyvään ja luottamukselliseen vuorovaikutukseen. Asiakkaalle on tärkeää, että joku kuulee häntä ja ottaa hänen tarpeet, toivomukset, itsemääräämisoikeuden sekä valinnanvapauden huomioon. (Socca 2015.)

Sosiaalialan ammattitehtävässä toimijan yhdeksi työn kulmakiveksi muodostuvat käytöstavat ja ystävällinen käyttäytyminen. Työntekijän on varattava aikaa rauhalliselle vuorovaikutukselle ja hänen tulisi aidosti pysähtyä asiakkaan äärelle asioineensa ja ongelmineen. Asiakas tulee kohdata kunnioittavasti ja hyväksyä asiakas sellaisenaan kuin hän on. (Filppa & Hietanen 2014, 477.)

Sosiaalityössä vuorovaikutustilanteet voivat joskus olla hyvin haastavia ja eteen saattaa tulla tilanteita, että ratkaisuun voi olla vaikea päästä ja tätä kautta saatetaan joutua mahdottomiinkin tilanteisiin. On hyvä muistaa, että asiakkaiden toiveiden mukaan tulee pyrkiä toimimaan, mutta aina se ei ole mahdollista. Hyvä asiakaslähtöisyys ei edellytä työntekijältä sitä, että hän menee liiaksi asiakkaan tilanteeseen mukaan. Hyvää asiakaslähtöisyyttä puolestaan on se, että työntekijä pyrkii säilyttämään ammatillisuuden ja objektiivisuuden. Näin vaikeisiin ongelmatilanteisiin löydetään uusia näkökulmia ja ymmärrystä. (Talentia ry 2013, 16.)

5.2 Asiakkuus sosiaalityön ydinteenana

Anneli Pohjola (2010, 19) kuvaa sosiaalityön asiakasnäkökulmaa historiallisesti katsottuna varsin näkymättömäksi maamme järjestelmäkeskeisessä käytännössä. Pohjolan mukaan sosiaalityön asiakasta ei ole pitkään nähty erillisenä toimijana, vaan tarkastelun kohteena ovat olleet lähinnä asiakasta koskevat säädökset, palvelut, etuudet, rakenteellinen järjestelmä sekä työntekijöiden toiminta. Asiakaslähtöisyys ja käsite asiakkuudesta ovat ajan mittaan kehittyneet, mutta edelleen näkökulmat aikaisempien aikakausien asiakkuuksista liittyvät kyseiseen kehityskulkuun.

Sosiaalityön perinteisenä ajatuksena pidetään sitä, että työssä kohtaavia toimijoita ovat: kansalaiset, asiakkaat ja ammattilaiset. Tämä tuo haasteen toimijoiden väliin keskinäisiin suhteisiin eettisyyden, moraalisuuden, oikeudellisuuden sekä vuorovaikutuksellisuuden kannalta. Nämä tekijät yhdessä muodostavat haasteellisen kokonaisuuden. Toimijoiden välillä tarvittaisiin selkeyttä vastuukysymysten, sidosten sekä toimijoiden roolien ja paikkojen muodostamisessa. (Laitinen & Niskala 2013, 10.)

Sosiaalityön asiakas on jo pitkään ja vielä nykyäänkin totuttu ymmärtämään jollakin tavoin erityisenä palvelun käyttäjänä. Tähän käsitykseen tarvittaisiin muutosta, sillä asiaan liittyy paljon ristiriitaisia ulottuvuuksia. Erityisyys voidaan kokea kielteisenä arvottamisena tai puolestaan oikeuksia korostavana ja myönteisenä voimavarana. On syytä muistaa, että asiakaskäsitys rakentuu useasta osa-alueesta ja siihen liittyy vahvasti arvoasetelmien ja moraalikäsitteiden lisäksi ihmisten yhteiskunnallisia sidoksia, sekä erilaisia tulkintoja arkielämästä. Myös asiakastilanteet pitää sisällään aina monikerroksisen suhteiden kirjon ja niihin on vahvasti sidoksissa sen hetkinen yhteiskunnallinen järjestys, sekä poliittiset suhdanteet. Lisäksi erilaiset ajattelumallit, sekä ideologiat ovat vahvasti kietoutuneet asiakastilanteisiin. (Pohjola 2010, 19–20.)

Sosiaalialan työssä ammattilaisen näkökulmasta tulee muistaa, että jokaisen asiakkaan tilanne on yksilöllinen ja ainutkertainen. Koko asiakasprosessiin ja asiakastilanteeseen on vaikuttamassa erilaiset yhteiskunnalliset valtarakenteet, jotka ovat joko poissa näkyviltä tai näkyvillä. Ammattilaisen olisi hyvä tiedostaa ja tunnistaa nämä seikat, koska sosiaalialan asiakastyössäkin ilmenee tavalla tai toisella asiakkaan ja työntekijän välillä käytävä vallankäyttö. (Talentia ry. 2013, 12.)

5.3 Sosiaalityön arvot, moraalit ja eettiset ohjeet

Sosiaalityössä toteutettavien arvojen, moraalien, sekä eettisten periaatteiden käytännön toteuttaminen ei voi tapahtua yhteiskunnallisessa tyhjiössä, koska merkittävä osa Suomen sosiaalityöstä tapahtuu julkisten palvelujärjestelmien kautta.

Tästä syystä käytössä olevat aineelliset julkishallinnon voimavarat ovat varsin rajalliset ja niiden jakamisesta vastaa usein kunnallinen päätöksenteko ja lainsäädäntö. Nämä tekijät voidaankin määritellä yhdessä sosiaalityön ulkopuolisiksi tekijöiksi ja siksi tuovat oman haasteensa alan työkentälle. (Kananaja, ym. 2011, 131.)

Sosiaalityön perustana ja ideologisenä kivijalkana voidaan pitää työhön liittyviä *arvoja*. Kaikkein keskeisimpänä sosiaalityön arvona voidaan pitää yhtäläisen ihmisarvon toteutumista. Tähän liittyy ajatus asiakkaan omasta henkilökohtaisesta kokemuksesta ihmisarvon toteutumisesta, kuulluksi tulemisesta ja osallistumisesta oman tilanteensa käsittelyyn. Lisäksi sosiaalityön arvoihin liittyy hyvin vahvasti oikeudenmukaisuus ja kaikkien yhteinen vastuu yhteisössä olevista jäsenistä. (Kananaja, ym. 2011, 128.)

Sosiaalityöhön ja koko alaan liittyy vahvasti yhtenä haasteellisena tekijänä työn moraaliset ongelmat. Oikeiden ja väärin toimintatapojen, sekä moraalisten ongelmien tueksi ei ole sosiaalityössä saatavilla juurikaan tutkimustietoa, vaan ratkaisut suurimmaksi osaksi tehdään joko tilannekohtaisen harkinnan tai ammatillisen kokemuksen pohjalta. Sosiaalityössä joudutaan punnitsemaan ja sovittelemaan erisuuntaisia intressejä ihmisarvon kunnioittamisesta yhteiskunnallisiin pelisääntöihin ja sen tuomiin vaatimuksiin saakka. Moraalisiin kysymyksiin liittyy paljon piirteitä, jotka ovat joko tilannesidonnaisia tai yksilöllisiä, eikä valmiita vastauksia ole olemassa. (Kananaja, ym. 2011, 129.)

Sosiaalityön eettisissä ohjeissa on mainittu edellytyksiä, joiden pohjalta asiakkaan oikeudet tulee toteutumaan. Asiakkaiden oikeuksien puolustaminen ja hänen eduista huolehtiminen kuuluvat olennaisesti sosiaalialan ammattilaisen työtehtävien eettisiin perusteisiin. Ammattilaisen tehtäviin kuuluu erityisesti sellaisten asiakkaiden oikeuksien ja kuulluksi tulemisen varmistaminen, jotka ovat avun tarpeessa ja joiden asema on heikko. (Talentia ry 2013, 14.)

Sosiaalialan työssä tarvitaan myös eettistä harkintaa. Tämä koskee erityisesti sellaisia tilanteita, joissa ristiriitaa synnyttää ammattilaisen toimiminen auttajan ja samanaikaisesti kontrolloijan roolissa. Asiakkaiden vaihtoehdot voivat olla hyvin-

kin niukkoja ja tällöin voi käydä niin, ettei minkäänlaista järkevää tai hyvää ratkaisua ole näkyvillä. Tällaisessa tilanteessa ammattilaisen vastuulliseksi tehtäväksi jää toimia sellaisella tavalla, jossa noudatetaan periaatetta pienimmästä mahdollisesta haitasta. (Talentia ry 2013, 13.)

Arkipäivän työtilanteet sekä etiikan yhteen sovittelu on varsin haastavaa käytännön sosiaalityössä. Sosiaalityön eettiseksi ongelmaksi muodostuvat usein riittämättömät resurssit tai toimintatavat organisaation puolelta, jotka saattavat estää eettisen toimintatavan toteuttamisen. (Kananen, ym. 2011, 130–131.) Eettisyyttä ei voida pitää samana asiana kuin laillisuus, eikä laki aina takaa edes oikeudenmukaisuutta. Sosiaalialan ihmissuhdetyössä laki on usein huono suorien vastausten antaja käytännön ongelman ratkaisuihin, mutta sosiaalityötä ohjaa hyvin vahvasti ammattietiikka. (Talentia ry. 2013, 5.)

5.3.1 Kohtaava ja osallistava asiakkuus

Asiakkaan toimijuutta ovat oleellisesti vähentämässä tai lisäämässä kysymykset vuorovaikutuksesta ja kohtaamisesta tai kohtaamattomuudesta. Nämä sisältävät määrittelyn asiakkuudesta, sekä asiakkaan oman käsityksen itsestään ja hänen elämänsä arvosta. Tästä syystä asiakaskohtaamiseen liittyvillä tekijöillä on merkittävä vaikutus onnistuneen asiakasprosessin kannalta. Lisäksi asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutussuhde on ensiarvoisessa asemassa. (Laitinen, ym. 2013, 11–12.)

Tuija Nummelan (2011, 91–94) väitöskirjassa käsitellään asiakkuuksissa esiin tulleita ongelmia. Nummelan mukaan asiakkaiden tieto omista etuuksien ja oikeuksista koetaan riittämättömiksi. Asiakkaiden mielestä täytyi itse olla aktiivinen omien etuuksien suhteen ja lisäksi asiakkaat kokivat tutkimuksen mukaan saavansa työntekijöiltä liian vähän neuvoja etuuksien ja tukimuotojen sovitteluissa.

Sosiaalityön ytimeen liittyy vahva ajatus siitä, että asiakkaan tietoihin joita hän itse antaa, pyritään lähtökohtaisesti luottamaan. Lisäksi asiakasta tulee kuunnella haastavissakin tilanteissa ja tämä usein merkitsee asiakkaan aitoa hyväksymistä.

Sosiaalialan ammattilaisen työssä ihmisarvon kunnioittaminen ja ihmiselämän arvokkuus ilmenee asiakastyössä seuraavien periaatteiden kautta: asiakkaan itsemääräämisoikeus ja osallistumisoikeus, sekä oikeus tulla kokonaisvaltaisesti kohdatuksi ja asiakkaan oikeus yksityisyyteen. Sosiaalialan ammattilaisen tulee pyrkiä huomioimaan asiakkaan elämäntilanne kokonaisvaltaisesti, sekä kohtaamaan asiakas niin yksilönä, kuin osana isoa kokonaisuutta niin yhteiskunnan, yhteisön, sekä perheen näkökulmasta. (Talentia ry. 2013, 8-15.) Sosiaalityössä olisi tärkeää saada asiakkaan oma ääni kuuluviin. Tulisi muistaa, että erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaita ei lueta omiin ryhmiin, vaan kaikki palvelun käyttäjät kuuluvat yhteen kokonaisuuteen. (Seikkula & Arnkil 2011, 7.)

5.3.2 Aikuissosiaalityön asiakkaiden asema ja oikeuksien toteutuminen

Aikuissosiaalityön asiakkaiden asemaa voidaan määritellä lainsäädännöllisten oikeuksien, sekä eettisten, kansainvälisten ja kuntakohtaisen ohjeiden kautta. Lisäksi määrittelyyn liittyy hyvin vahvasti hallinnolliset menettelyt, johon kuuluu myös muutoksenhakuprosessit. Määrittelyyn voidaan liittää myös asiakkaan kohtaamistilanne, joka sisältää arvioinnin palvelun tarpeesta ja sitä kautta asiakassuhteen luomisen, sekä luottamukseen perustuvan asiakassuhteen. (Nummela 2012.)

Sosiaalityön asiakasta koskee myös oikeus itsemääräämisestä ja asiakasta pyritään rohkaisemaan parhaalla mahdollisella tavalla osallisuuteen. Sosiaalialan ammattilaisen tulee kunnioittaa asiakkaan oikeuksia ja hänen tulee pyrkiä turvaamaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen. Ammattilaisen tulee korostaa asiakkaalle myös päätöksen tekoon liittyvää vastuuta ja mahdollisia muita huomioitavia asioita. (Talentia ry 2013, 14.)

Tuija Nummelan (2012) tekemän selvityksen mukaan asiakkaiden asemaa ja oikeuksien toteutumista ovat tukemassa lisääntynyt tietoisuus sosiaalipalveluista, turvattu perustoimeentulo, lain mukainen käsittelyaika, sekä erilaiset sosiaalipalveluita koskevat suositukset, jotka ovat valtakunnallisia. Lisäksi asiakkaan kunnioittaminen ja luottamukseen perustuva asiakassuhde, sekä tasavertainen kohtelu

ovat tukemassa asiakkaan aseman ja heidän oikeuksien toteutumista. Estäviä tekijöitä ovat puolestaan informaation puute, erilaiset ristiriidat eettisissä periaatteissa, toimeentulotuen vähäinen markkinointi, sekä kunnalliset säästötoimet. Lisäksi vaikeus henkilökohtaiseen asiakkuuteen, sekä suunnitelmallisen työotteen heikkous ovat estämässä asiakkaiden asemaa ja oikeuksien toteutumista.

Kirsi Juhilan (2008, 55–56) mukaan aikuissosiaalityön aktiiviseksi asiakkaaksi voidaan määritellä henkilö, joka tietää omista oikeuksista ja velvollisuuksistaan. Aktiivinen asiakas tietää sosiaalityöt sekä palvelut, minkä piiriin hän kuuluu ja toisaalta asiakas osaa antaa myös rakentavaa palautetta saamastaan palvelusta. Ristiriidan tähän tuo käsitys siitä, ettei aktiivista tai passiivista sosiaalityön asiakasta nähdä vastuullisena palveluiden käyttäjinä. Hyvinvointivaltion etuuksista tietävä henkilö ja ääriolaimella oleva palveluiden alikäyttäjä, kumpikin luokitellaan Juhilan mukaan vastuuttomiksi sosiaalityön asiakkaiksi.

Sosiaalialan asiakkaalle tulee antaa mahdollisuus omien ratkaisujen tekemiseen, edellyttäen ammattilaiselta selvitystä erilaisiin ratkaisuvaihtoehtoihin ja niihin liittyvien haittojen ja etujen, sekä mahdollisten seurausten kartoittamiseen. Lisäksi asiakasta tulee auttaa tunnistamaan omia vahvuuksiaan, kehittämistarpeitaan ja näin kannustamaan omien ratkaisujen tekemiseen. (Talentia ry 2013, 8- 14.)

Asiakkaan saadessa riittävästi tietoa hänen omista oikeuksistaan ja etuuksistaan, joihin hän on lain mukaan oikeutettu, toteutuu asiakkaan oma osallisuus. Sellaisessa tapauksessa, jossa asiakas ei ole kykeneväinen ilmaisemaan omaa tahtoaan tai muutoin pysty ottamaan toiminnastaan vastuuta, varmistaa tällöin sosiaalialan ammattihenkilö yhdessä asiakkaan laillisen edustajan kanssa siitä, että häntä kohdellaan ihmisarvoa kunnioittaen. Lisäksi tulee huolehtia siitä, että asiakkaan asiaa tullaan käsittelemään mahdollisimman oikeudenmukaisesti. (Talentia ry 2013, 14.)

Asiakaslähtöisyys liitetään vahvasti asiakkaan asemaan, paikkaan ja osallistumiseen ja sitä voidaan luonnehtia lähtökohdaltaan varsin monimutkaiseksi kokonaisuudeksi. Haastavaksi asiakaslähtöisyyden tekevät sosiaalityön vaativat asiakastilanteet ja niiden lisäksi asiakkaan yhteistyökyvyttömyys erilaisten mielenterveys-

ja päihdeongelmien, väkivaltaisuuksien tai persoonallisuusongelmien kautta. (Talentia ry 2013, 15.)

Tuija Nummelan (2011, 85–86) mukaan aikuissosiaalityön asiakkailla on omia henkilökohtaisia odotuksia palvelusta. Asiakkaat odottavat työntekijöiltä tasavertaisen kohtelun ja kuulluksi tulemisen lisäksi inhimillistä ymmärtäväisyyttä. Asiakkaille on oleellista se, että suhtautuminen heihin on asiallista huolimatta siitä, mitä sosiaalityötä he hakevatkaan. Tutkimuksessa tuli esille näkökulma, että toimeentulotukiasiakkuus koetaan hieman erilaisena, koska asiakas joutuu kertomaan omia yksityiselämän asioita. Esimerkiksi tiliotteiden ja tositteiden toimittaminen koettiin yhdeksi tällaiseksi asiaksi. Asiakkaan rahankäyttö tulee tiliotteiden kautta hyvin läheisellä tavalla palvelussa esille, mutta on syytä muistaa että tämä tapa on osa toimeentulotukiasiakkuutta.

6 VAIKUTTAVUUS

Puhuttaessa arvioinnista, termi vaikuttavuus (*effectiveness*) on avainkäsite. Termiä on alettu käyttämään yleisesti valtion ja kuntien hallinnossa 1980-luvun lopulla. Silloin vaikuttavuus määriteltiin yhdeksi julkisen toiminnan tuloksellisuuden osatekijäksi tulohajauksen käyttöönoton yhteydessä. Käsite levisi kaikkiin julkisen sektorin toimintoihin 2000-luvulla, toiminnan ja talouden ohjauksen uudistusten, sekä arviointivelvoitteiden tiukempien lakisäädösten myötä. (Rajavaara 2007, 14.)

Sanana vaikuttavuus ei ole sinänsä merkittävä, mutta se on vähitellen saanut merkittävän sanavallan yhteiskuntapolitiikassa. Perusteleminen on sen kautta tullut merkittävä keino julkisen sektorin työntekijöiden toiminnan moraalisisessa säätelyssä. Lisäksi monia yhteiskuntapolitiikan osa-alueita, kuten sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalan toimintaa ohjataan vaikuttavuustavoitteiden avulla. (Rajavaara 2007, 14.)

6.1 Vaikuttavuus sosiaalialalla

Sosiaalityö lukeutuu osaksi julkista palvelujärjestelmää ja tästä syystä asiakkaat, päätöksentekijät, toimintaorganisaatio sekä kaikki veronmaksajat ovat kiinnostuneita sosiaalityön vaikuttavuudesta käytännössä ja siksi sosiaalityö on toiminnastaan tilivelvollinen. (Pohjola 2012, 9.)

Arvioinnilla on erityisen suuri merkitys sosiaalialalla. Seurannan, arvioinnin kehittämisen ja erityisesti vaikuttavuuden haltuunottaminen on sosiaalialan kannalta keskeinen haaste. Vaikuttavuuden arviointi ja sen jäsentäminen on selkeä tehtävä, mutta kovinkaan yksityiskohtaisiin kysymyksiin ei voida mennä. Tämä sen takia, koska kunkin alan ja toiminnan asiantuntijoiden on ratkaistava nämä asiat kaikkine yksityiskohtineen. Yksityiskohtainen jäsentäminen ei ole vaikeaa, jos kokonaisjäsenyys on muuten selkeä. (Paasio 2003, 1).

Sosiaalialalla todelliseksi haasteeksi muodostuu arvioinnin ja vaikuttavuuden haltuunotto. Haltuunotolla tarkoitetaan sitä, että jokaisen ammatillisen toimijan on

ymmärrettävä, se mitä arviointi ja vaikuttavuus tarkoittavat konkreettisesti hänen ammatillisessaan käytännössään. Tämän lisäksi organisaatioiden ja työyhteisöjen on kyettävä toteuttamaan ne ammatilliset käytännöt, joissa arviointi on jo osana käytännön arjen toimintaa. Lisäksi toiminnot ovat vaikuttavia ja niiden vaikuttavuus on tiedossa. (Paasio 2003, 1.)

Ammatillisessa käytännössä arvioinnin ja vaikuttavuuden haltuunotto edellyttää työntekijöiltä uusien käsitteiden, toimintatapojen oppimista ja omaksumista. Tämä merkitsee sitä, että uuden oppiminen tarkoittaa myös vanhasta pois oppimista. Monet toimintatavat ja rakenteet saattavat olla vaikeuttamassa vaikuttavuuden haltuunottoa. Sosiaalialalle on kaivattu uusia käsitteitä ja toimintatapoja osaksi ammatillista käytäntöä jo vuosikymmeniä. Vaikka muutosta on odotettu, vanhojen tapojen muuttaminen ja jostain luopuminen on kuitenkin suurempi haaste tässä prosessissa. (Paasio 2003, 1.)

Vaikuttavuus on vain harvoin tulkittavissa yksilöllisten auttamistilanteiden kaltaisissa tilanteissa selvänä panos-tuotostuloksena. Väistämättä sosiaalityön toimintaan lukeutuu erilaisten prosessien ja olosuhteiden lisäksi niin yksilölliset tekijät kuin toimintaympäristöt ja rakenteet. Tästä syystä vaikuttavuuden tarkastelu voidaan nähdä koostuvan monista samanaikaisista punoksista ja näitä ei voida usein eritellä toisistaan, koska mittaaminen olisi muuten mahdotonta. Voidaan puhua vaikuttamisen mittaamisen sijaan vaikutusten kuvaamisesta. (Pohjola 2012, 12.)

6.2 Vaikuttavuus aikuissosiaalityössä

Vaikuttavuuden arvioinnin käsitteellinen ydin ja keskeinen kysymys on seuraava: mikä vaikuttaa mihinkin, miten, milloin ja millä edellytyksillä? Arviointi perustuu arviointiperinteeseen, joka määritellään englanninkielisellä termillä ”theory-based-evaluation”. (Dahler-Larsen 2005, 7.) Aikuissosiaalityön kontekstissa vaikuttavuus voidaan nähdä sosiaalityön kykynä vastata tarpeisiin, jotka nousevat asiakkaista ja heille asetetuista tavoitteista (Kivipelto ym. 2003, 23).

6.3 Vaikuttavuuden arviointi ja arvioinnin tarve

Toivottua edistystä sosiaalityön asiakkaiden elämässä tapahtuu yleensä pienin askelein. Tämä asiakkaiden elämässä tapahtuva vaihteellisuus pyritään saamaan esille mittareiden avulla. Sosiaalityön myönteisistä hyvinvointivaikutuksista tarvitaan tietoa, jotta työn jatkuva kehittyminen olisi mahdollista. On olemassa erilaisia mittaamisvälineitä, joilla sosiaalityön vaikuttavuutta voidaan tarkastella, mutta edelleen tarvittaisiin niitä menetelmiä ja välineitä, joiden avulla sosiaalityötä voidaan edelleen arvioida eettisistä periaatteista, sekä työ omista lähtökohdista käsin. (Blomgren, Kivipelto & Saikkonen 2015.)

Toimenpiteiden arviointi pelkistyy kuntatason sosiaalityössä usein siihen, että asiakasmääriä ja päätösmääriä seurataan. Lisäksi oleellisesti seurataan kustannuksien määrää, sekä määrääjoissa pysymistä. Oleellista olisikin saada työn tueksi entistä enemmän tietoutta toimenpiteiden vaikutuksista eri elämäntilanteissa, sekä niistä työmenetelmistä, jotka koetaan vaikuttaviksi. (Blomgren, ym. 2015.)

Aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arviointiin on kehitetty esimerkiksi AVAIN-mittari, jonka avulla työntekijä yhdessä asiakkaan kanssa pystyy arvioimaan omaa työskentelyään ja sen vaikuttavuutta. Terveys- ja hyvinvoinnin laitos (THL) on kehittänyt kyseisen arvioinnin mittarin ja sen kehittämisen on pyritty vastaamaan vaikuttavuustiedon tarpeeseen ja kysyntään. Mittaria rakennettaessa huomiota on kiinnitetty siihen, että tuotettua tietoa olisi helppoa käyttää esimerkiksi päätöksenteossa ja mittarin rakentaminen onkin tapahtunut sosiaalityön omista lähtökohdista käsin. (Blomgren, ym. 2015.) SOS II -hanke on tehnyt yhteistyötä THL:n kanssa ja AVAIN-mittaria on käytetty hankkeen tiimoilta aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin kehittämisessä (SOS II b, 2014).

Kivipellon ja Saikkosen mukaan (2013, 314.) sosiaalityössä kyetään tuottamaan erilaisia toimivia menetelmiä vaikuttavuuden arviointiin. Lisäksi kyseisten palveluiden organisointiin ja tuotantoon pystytään osoittamaan varsin tehokkaita työtapoja. Nämä ei kuitenkaan vielä ole riittäviä kattamaan koko tietoa, sillä tarvitaan keskustelua ja harkintaa erilaisista ihmiskäsityksistä. Tällä tarkoitetaan sitä, että tulee pohtia kysymystä, millaisia ihmiskäsityksiä menetelmiin sisältyy tai millais-

ta ihmiskuvaa kyseiset menetelmät ovat tuottamassa. Näillä valinnoilla ollaan lopulta vaikuttamassa siihen, millaiseen yhteiskunnan muodostamiseen osallistutaan sosiaalityössä. Sosiaalityön arvioinnissa ja kehittämisessä pelkästään kustannusvaikuttavuuteen tai tehokkuuteen syventyminen saattaa viedä työn kehittämisen väärille suunnille.

Suomessa vaikuttavuuden arviointi on käynnistynyt alkujaan ulkoisista vaatimuksista ja erityisesti EU:n arviointitoiminnan linjausten myötä. Tehokkuus- ja tuloksellisuusperustaista arviointia ei ole koskaan hyväksytty sellaisenaan sosiaalityössä ja siksi sosiaalialan arvioinnin tarvetta on jouduttu hakemaan alan sisältä tulevista eettisyyteen pohjautuvista perusteluista. Keskeinen käynnistäjä Suomen sosiaalityön arvioinnin ja tutkimus- ja kehittämistoiminnan käynnistäjänä on ollut 1990-luvulla Stakes. Sinne perustettiin sosiaalipalvelujen arviointiryhmä FinSoc. FinSoc tutkii erilaisia arviointimalleja ja toi uusia menetelmiä Suomeen. Vastaanotto arvioinnille oli varovaista 2000-luvun alussa ja voimakkaammin vaikuttavuuden vaade on tullut Suomeen vasta 2010-luvulla. Yhä enemmän vaikuttavuustiedon ja vaikuttavuustutkimuksen tarvetta käsitellään yhä enemmän sosiaalityön tieteellisissä keskusteluissa. (Kivipelto ym. 2003, 17–18.)

Vaikuttavuuden arviointia tarvitaan aikuissosiaalityössä siihen, että voidaan tunnistaa paremmin toimivia ja vaikuttavia työmenetelmiä ja käytäntöjä. (Kivipelto, Blomgren, Karjalainen & Saikkonen 2013, 17.) Vaikuttavuuden arviointi jokapäiväisenä käytäntönä edellyttää toteutuakseen kuitenkin erityistä toimintakulttuuria. Se rakentuu ymmärryksen, arvojen, toimintatapojen ja rakenteiden kautta. Suuri haaste on lähteä muuttamaan jo olemassa olevaa toimintakulttuuria. Helpottavaa on kuitenkin oivaltaa, että toimintakulttuuri muodostuu monesta eri tekijästä ja vaikuttajasta. (Paasio 2003, 1.)

7 KEHITTÄMINEN

Kehittää ja kehittäminen sanoihin liittyy monia myönteisiä mielleyhtymiä. Sanoihin kytkeytyy ajatus muutoksesta nykytilasta kohti jotakin parempaa ja kehit-

tyneempää. Kehittämiseen liittyy myös ajatus uuden oppimisesta ja muutoksesta. Perimmiltään kehittämistyössä on kysymys sellaisten uskomusten luomisesta, jotka pystyvät jäsentämään ihmisten maailmaa myönteisellä tavalla. Tärkeä merkitys on evaluaatiolla silloin, kun halutaan tietoista ja muutoshaluista kehittämistä. Eri-laisissa organisaatioissa ja ammatillisissa työtehtävissä on kehittämisestä ja kehittämisprojekteista tullut vahva ilmiö osana käytännön työtehtäviä. (Eräsaari, Lindqvist, Mäntysaari & Rajavaara 1999, 91–92.)

Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen mukaan (2014) kunnan tehtäviin kuuluu asuk-kaidensa hyvinvoinnin ja kestävänsä kehityksen edistäminen, kuntalain (1§) nojalla. Kuntalaki korostaa sosiaalipalvelujen merkitystä ja asemaa. Sosiaalipalvelut ovat kehittyneet hyvinvointipalvelujen kasvun myötä ja kunnallisen sosiaalipolitiikan tehtävänä on edelleen kehittää kunnan sosiaalisia oloja ja poistaa sosiaalisia epä-kohtia. Sosiaalipalvelut nähdään tärkeänä osana suomalaisen hyvinvointivaltion palvelujärjestelmää, jonka kehittämisessä valtion ja kuntien suhteet ovat avain-asemassa. (Haverinen, Kuronen & Pösö 2014, 109- 110.)

7.1 Sosiaalipalveluiden ajankohtaiset kehitysprosessit

Sosiaaliala on uudistusten edessä. Työmenetelmiä arvioidaan jatkuvasti uudelleen, kun kuntien välinen yhteistyö lisääntyy ja työntekijöiltä odotetaan moniammatillista sekä ongelmia ennaltaehkäisevää työtettä. Pitkäjänteinen ja järjestelmällinen tutkimus- ja kehittämistoiminta on välttämätöntä sosiaalialan kehittymiselle. Tarvitaan hyvin järjestettyä tutkimusta ja kehittämistä, jotta voitaisiin turvata korkeatasoiset palvelut kaikkialla maassa. Valtakunnallisesta kehittämistyöstä vastaa Suomen terveyden- ja hyvinvoinnin laitos THL. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 365- 368.)

Kyösti Raunion (2000, 17.) mukaan poliittisen päätöksenteon supistaessaan sosiaalityön palveluitaan ja etuuksiaan, on sosiaalityön asiantuntemuksella ollut entistä suurempi rooli palveluiden kehittämisessä. Kuitenkaan ei voida yksioikoisesti

päätellä sitä, että etujen leikkaaminen olisi vaikuttanut suoranaisesti ihmisten elämään tuottamalla ongelmia. Sen sijaan voidaan päätellä se, että ihmisten elämänongelmat ovat nousseet entistä paljaampina esille tämän myötä.

Säästöt, tuottavuus ja kehitys voidaan nähdä joskus synonyymeinä keskenään. Sosiaalipalveluiden käyttäjät eivät nykypäivänä koe vieraana termiä perustellusta resurssipulasta. Resurssien käytössä keskeisintä on suunnata resurssit oikeaan aikaan ja oikeaan paikkaan. Olisi hyvä pohtia kysymyksiä siitä, olisiko enemmän nyt tällä hetkellä vähemmän myöhemmin. Voisiko eri viranomaisten epäselvyyksien selvittämistä vähentää sillä, että pidennettäisiin vastaanottoaikoja ja keskityttäisiin esimerkiksi selkokielisten suunnitelmien ja lomakkeiden tekemiseen? Asiakkaiden ja työntekijöiden välistä yhteistä ymmärrystä olisi selkeyttämässä verkostokokoonntuminen, joka myös vähentäisi asiakkaan monella "luukulla" asiointia ja asiakkaan kokemuksia palveluiden väliinputoamisesta. (Filppa & Hietanen 2014, 477.)

Ammatillinen osaaminen sosiaalityössä perustuu laadukkaaseen tutkimukseen ja sille rakentavaan koulutukseen. Tutkimustaidot korostuvat kehittämisosaamisessa ja tärkeää on sosiaalityöntekijöiden kouluttautuminen sosiaalityön kehittäjiksi. Heidän tulisi olla kykeneviä tuottamaan alan kehittämisessä tarvittavaa tietoa. Kehittämisosaaminen kuuluu rakenteelliseen sosiaalityöhön, tällöin on kyse järjestelmän ja rakenteiden tasolla tapahtuvasta vaikuttamisesta. Sosiaalialan tutkimus tuottaa alan lainsäädännön, sekä poliittisten hyvinvointistrategioiden ja -ohjelmien pohjaksi tietoa ihmisten tuen tarpeista ja elinoloista. Tutkimuksen avulla on mahdollisuus nostaa esiin yhteiskunnallisia kehittämistarpeita ja epäkohtia, sekä vaikuttaa niihin mekanismeihin, joilla epäkohtiin puututaan sekä tarpeisiin vastataan. (Pohjola, Laitinen & Seppänen 2014, 74 – 75.)

Timo Toikon (2012, 139) mukaan nykypäivän sosiaalipalvelut ovat erityisen monien haasteiden edessä. Toimintaympäristö, jossa sosiaalipalveluita toteutetaan on muuttunut olennaisesti viimeisen kahdenkymmenen vuoden aikana. Toisaalta viimeisten vuosien aikana on panostettu kehittämistoimintaan voimakkaasti ja niiden avulla on pyritty vastaamaan näihin ajankohtaisiin haasteisiin.

Sosiaalipalvelut voidaan jakaa kolmeen ajankohtaiseen kehitysprosessiin: 1. julkisen, kolmannen ja yksityisen sektorin kehittämistoiminta, 2. sosiaalipalvelut kehittämiskohteena, 3. markkinasuuntautunut kehittäminen. (Toikko 2012, 11.)

Ensimmäiseen kehitysprosessiin lukeutuu julkisen sektorin kehittämistoiminta. Näiden tuloksena sosiaalipalvelut ovat keskittyneet kunnalliseen sosiaalipolitiikkaan ja kunnasta on syntynyt alue ja paikka, jonka raamit määrittävät kunnan sosiaalipalvelut. Tästä syystä kuntien vastuulla on määritellä sosiaalipalvelut ja toisaalta myös kehittää niitä. Viimevuosina kunnalliseen sosiaalipalveluiden parantamiseen ja kehittämiseen onkin puututtu paremmin ja kiinnitetty suurempaa huomiota. Lisäksi erilaisten järjestöjen avulla, sekä työtapojen ja teknisten apuvälineiden kehittämisellä on ollut suuri merkitys kolmannen ja yksityisen sektorin kehittämistoiminnan kannalta. (Toikko 2012, 11, 140–143.)

Toinen kehitysprosessi liittyy sosiaalipalveluihin ja niiden yhä laadukkaampaan kehittämiseen. Erityisiä huomioita kiinnitetään asiakkaaseen, eli palveluja kehitettäessä toiminnassa huomioidaan asiakaslähtöisyys. Lisäksi sosiaalipalveluja kehitetään erilaisten työtapamuutosten kautta, jossa palveluihin otetaan uusia menetelmiä, prosesseja, sekä työkaluja. (Toikko 2012, 144–149.)

Kolmas kehittämistoiminnan tarkastelukohde on markkinasuuntautunut kehitysprosessi. Sosiaalipalveluiden asiakkuutta on mahdollista tarkastella ja arvioida kuluttajan perspektiivistä. Keskiöön on nousemassa sosiaalipalveluasiakkaiden tekemät omat valinnat ja päätökset. Markkinasuuntautuneessa kehitysprosessissa oleellista on kehittämistoiminnan laaja-alaisuus, jolloin toiminta voi pitää sisällään uusien ideoiden lisäksi niiden vakiinnuttamisen tai markkinoinnin. Luonteeltaan kehittämistoiminta on asioiden edistämistä, parantamista ja korjaamista käytännön tasolla. Merkittävä rooli on uuden taidon ja tiedon siirrolla. (Toikko 2012, 11, 150–151.)

7.2 Aikuissosiaalityön kehittäminen ja SOS II -hanke

Sosiaalityön asiakkaille voidaan tarjota osallisuutta erilaisten sosiaalipalveluiden kehittämisen ja laajemmin koko rakenteellisen sosiaalityön kautta. On kuitenkin

aluksi mietittävä kysymyksiä siitä, millaisia osallistumismuotoja voidaan tarjota juuri kyseiselle yhteisölle, sekä kuinka saatuja tuloksia voidaan hyödyntää ja kuinka saatuja palautteita kyetään kytkemään osaksi laajempaa toimintakokonaisuutta ja sen eteenpäin kehittämistä. Kaiken lähtökohtana on kuitenkin avoin ja luottamuksellinen yhteistyö työntekijöiden ja asiakkaiden välillä. Työntekijöille tulee omat haasteensa asiakkailta tulevien kehittämis ehdotuksien ja palautteen kautta, jolloin työntekijä joutuu poistumaan ammatilliseltaan mukavuusalueeltaan. Tämä pitäisi kuitenkin nähdä asiantuntijuutta rikastuttavana tekijänä, eikä päinvastaisena ilmiönä. Onnistunut ja taidolla hyödynnetty asiakkaiden osallistuminen on osaamista, jota voidaan tässä yhteydessä kutsua professionaaliseksi. Kokemustieto ja ammatillinen osaaminen yhdistyy tällä tavoin koko palveluprosessissa jaettuna toimijuutena. (Laitinen & Niskala 2013, 12.)

Aikuissosiaalityötä pyritään kehittämään erilaisten hankkeiden ja projektien avulla. Opinnäytetyömme liittyy hyvin vahvasti SOS II -hankkeeseen, joka on yksi aikuissosiaalityön kehittämishanke Väli-Suomen-alueella. Hankkeen tavoitteita Pohjanmaan alueella ovat: aikuissosiaalityön asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen, kuntouttavien asiakaskäytäntöjen kehittäminen, tietopohjaisen aikuissosiaalityön käytäntöjen luominen, sekä asiakkaiden tarpeista nousevan tiedon tuottamisen välineiden kehittäminen ja sen hyödyntäminen rakenteellisessa sosiaalityössä. Lisäksi hanke pyrkii arvioimaan ja juurruttamaan edellisen hankkeen aikana kehitettyjä kokemuksia ja työkäytäntöjä niistä toimintatavoista jotka ovat osallistavia. (SOS II a, 2014.)

Sosiaalityön keskeisenä tavoitteena on ollut pyrkimys tuottaa sellaisia palveluita, jotka ovat osallistamassa asiakasta. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaalle annettai-siin mahdollisuus osallistumalla vaikuttaa sosiaalipalveluiden suunnitteluun ja sitä kautta päätöksentekoon ja toteutukseen saakka. (Jokinen 2014, 196.) Voidaan puhua käsitteestä *kokemusasiantuntija*. Kokemusasiantuntijoita voidaan hyödyntää kehitettäessä palvelua entistä toimivammaksi. Palvelun käyttäjä tuo asiakkaan näkökulmasta toimivia ja käytännöllisiä kehittämis ehdotuksia, joita voidaan hyödyntää kehittämistyössä. Lisäksi toimivia työkäytäntöjä syntyy yhdistelemällä koke-

mus- ja tietopohjat ammattilaisen ja kokemusasiantuntijan välillä. (Warnicki 2015.)

Aikuissosiaalityön asiakkaat nähdään kokemusasiantuntijuuden ja palveluiden kehittämisen kannalta tärkeinä henkilöinä SOS II -hankkeessa. Lähtökohta on se, että kokemusasiantuntijuus pohjautuu asiakkaan henkilökohtaiseen, subjektiiviseen kokemukseen saadusta palvelusta. Koulutuksen avulla voidaan tukea asiantuntijuuden kehittymistä ja kokemusasiantuntijat suunnittelemisen sekä kehittämisen lisäksi arvioi koko asiakasryhmän palveluita. Oleellista on tasavertaisen vuorovaikutuksen tavoitteleva ammattilaisen ja kokemusasiantuntijan välillä. (SOS II c, 2014.)

7.3 Toimijälähtöinen kehittäminen sosiaalipalveluissa

Työtapoja tulee kehittää palvelurakenteiden kanssa yhdessä usean erillisen toimijan avulla. Tätä ajatusta korostetaan toimijälähtöisessä kehittämisessä. Kehittämisessä toimijoita voivat olla hallinnon edustajat ja ammattilaiset tai rinnakkaisorganisaatiot työntekijöineen ja erilaiset yritykset ja järjestöt. Myös asiakkaat, omaiset ja aktivistit voivat lukeutua kyseisiin toimijoihin. Kehittämisen malli voidaan kiteyttää yhteiskehittämiseksi, jolloin kehittämisen peruslähtökohta on usean eri toimijan yhteinen osallistuminen. (Toikko 2012, 152–158.)

Kehittämisen suuntauksena on viime vuosina ollut nähtävillä asiakkaan osallisuuden ja oman toiminnan lisäämiseen keskittyminen esimerkiksi verkkopalveluiden ja tiedon lisäämisen avulla. Asiakas voi nykypäivänä hakea tietoa verkosta ja näin pystyy vaivattomasti löytämään erilaista tietoa palveluista. On kuitenkin huomiotava ne asiakkaat, joilla ei ole mahdollisuutta tällaiseen tiedon hankkimisen muotoon, miten heidän tulee käymään? Verkkotoiminnot ja sähköinen asiointi helpottaa varmasti monien asiakkaiden arkielämää, mutta asioilla on aina myös kääntöpuolensa. Sähköinen asiointi vähentää huomattavasti mahdollisuuksia asiakkaan ja työntekijän välisistä kasvokkain kohtaamisista. Toimipisteessä asioiva sosiaali-

työn asiakas saattaa asioidessaan jäädä vähemmälle huomiolle kirjaamisten tai tietoteknisten ohjelmien vuoksi. (Filppa & Hietanen 2014, 477.)

Harvoin sosiaalipalvelut ovat toteutumassa pelkästään yksittäisten toimijoiden avulla. Päinvastoin, usein palvelut ja niiden tuottaminen ja tarjonta kohdentuu laajaan toimijoiden ryhmään. Tähän lukeutuu kaikki tahot, jotka ovat epävirallisia tai virallisia mutta palvelujärjestelmän kehittämiseen sidoksissa. Oleellista toimijalähtöisessä kehittämisessä on näköala ja mahdollisuus avoimelle keskustelualustalle. Toimijalähtöistä kehittämistä voidaan kuvailla perustuvan ajatukselle neuvottelevasta prosessista. Siinä eri toimijoiden mielipiteitä, näkökulmia ja käsityksiä kuunnellaan sekä kaikki näkökulmat pyritään tuomaan näkyville. Lähtökohta on kuitenkin se, että erilaiset toimijat tulisi nähdä tasavertaisina ryhmän jäseninä ja kaikilla tulisi olla mahdollisuus osallistua yhteiseen keskusteluun. Toimijalähtöisen kehittämisen malli on omalta osaltaan vastaamassa sosiaalityön ajankohtaiseen haasteeseen käyttäjälähtöisten palveluiden parantamisesta ja kehittämisestä. Lisäksi siihen nivoutuu ajatus siitä, että kehittämistyö on monien toimijoiden yhteistoimintaa. (Toikko 2012, 152–158.)

Palveluiden käyttäjillä on usein hyvinkin toteuttamiskelpoisia ajatuksia ja ehdotuksia palveluiden parempaan kehittämiseen. Tätä varten tulisi kehitellä joitakin uusia nykypäivän välineitä asiakasäänen ja kehittämisideoiden kuulemista varten erilaisten kanavien ja foorumeiden välityksellä. Asiakkaita tulisi kannustaa antamaan palautetta palvelukokemuksistaan ja tällaisia tilaisuuksia voitaisiin järjestää kutsuperustein ja asiakkaiden kokemuksia voitaisiin käyttää palveluiden kehittämisessä. Näin palveluiden toimivuudesta saataisiin ensiarvoista tietoa kehitettäessä entistä laadukkaampia palveluita. (Filppa & Hietanen 2014, 477.)

8 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Vuoden 2014 loppupuolella saatiin tutkimukseen tarvittava aineisto kokoon ja alkuvuodesta 2015 laadittiin tutkimussuunnitelman ja haettiin tutkimuslupaa Vaasan kaupungin sosiaalityön ja perhepalveluiden tulosaluejohtaja Erkki Penttiseltä. Tutkimuslupan myöntämisen jälkeen koottiin teoriatieto ja aloimme analysoida tutkimustuloksia. Tutkimuksen toteuttamiseen ja vastausten analysointiin omat haasteensa toi sosiaaliohjaajille ja sosiaalityöntekijöille laaditut asiakaskyselylomakkeet, jotka eivät olleet keskenään identtisiä.

Vaasan sosiaalitoimen palvelualue kuuluu Vaasan sosiaali- ja terveystieteiden sosiaalityö- ja perhepalveluihin ja se koostuu viidestä eri palvelualueesta. Nämä viisi eri palvelualueita ovat: toimeentulotukiyksikkö, kuntouttava työtoiminta, aikuis-sosiaalityö ja työvoiman yhteispalvelu Triangeli. (Suomela 2015.)

Vaasan palvelualueen sosiaalityön vuoden 2014 toimintakertomuksen mukaan palvelun ensisijaisena tehtävänä on ehkäistä, vähentää ja korjata sosiaalista hyvinvointia, toimintakykyä ja elämänhallinnan ongelmia yksilöiden, perheiden ja ryhmien tasolla. Sosiaalinen tuki, ohjaus ja kuntoutus ovat sosiaalityön keskeisimpiä hyvinvoinnin tukijoita. Palvelun lakisääteisiin tehtäviin lukeutuu asiakkaan subjektiiviseen oikeuteen kuuluvan taloudellisenä avun ja kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin turvaaminen, sekä kuntouttavan työtoiminnan mahdollistaminen. (Suomela 2015.)

Sosiaalitoimen aikuissosiaalityön vastuulla on palvelu-, aktivointi- ja jatkosuunnitelmien tekeminen ja kuntouttavan ja ylläpitävän sosiaalityön toteuttaminen. Maahanmuuttajien palveluohjaus kuuluu myös Vaasan aikuissosiaalityön tehtäviin. Aikuissosiaalityön tärkeimmät asiakasryhmät ovat: lapsiperheet, nuoret, toimeentulotukiasiakkaat, pitkäaikaistyöttömät, maahanmuuttajat, jotka tarvitsevat erityistä tukea, sekä kuntoutumiseen tukea tarvitsevat asiakkaat. Sosiaalityön toimintakertomuksen 2014 mukaan aktiivisia asiakkaita aikuissosiaalityössä oli kyseisenä vuonna 1009. Luku oli hieman edellisvuotta korkeampi, sillä edellisvuonna vastaava luku oli 828. (Suomela 2015.)

8.1 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyö on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Määrällinen tutkimus perustuu kohteen kuvaamiseen ja tulkitsemiseen tilastojen ja numeroiden avulla. Se kuvataan myös tieteellisen tutkimuksen menetelmäsuuntauksena. (Jyväskylän yliopisto 2015.)

Tutkimus, joka toteutetaan kvantitatiivisena eli määrällisenä, nojaa numeerisen informaation kokoamiseen ja siitä aineistosta luotavien muuttujien sisäisiin ja välisiin tunnuslukuihin. Määrällinen tutkimus edustaa makrotason tutkimusta mikrotason sijaan. Tämä edellyttää sitä, että aineistosta saadaan suuria määriä yksittäisiä havaintoja. Havaintojen lukumäärä voi olla hyvinkin pieni ja esimerkiksi vain yhtä asiaa voidaan kysyä hyvin suurelta joukolta ihmisiä. (Anttila 2006, 180.)

Yleisimpiä aineistokeruumenetelmiä ovat kyselyt, kokeelliset menetelmät, testaaminen tai suora observointi. Lisäksi tähän kuuluvat tutkimukset, jossa on suuret havaintojoukot. (Anttila 2006, 175.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa oleellista on tutkia aikaisempien kirjallisuuden tai tutkimustulosten avulla keskeisimpiä ja mitattavissa tai verrattavissa olevia vaikuttavia tekijöitä ilmiön ympäriltä. (Anttila 2006, 234.)

8.2 Tutkimusaineiston keruu ja aineiston analyysi

Haastattelut toteutettiin ja aineisto kerättiin 27.10–7.11.2014 Vaasan toimeentulotukiyksikössä ja sosiaalitoimessa, sekä Laihian sosiaalitoimessa.

Aineistonkeruu toteutettiin valmiiden kyselylomakkeiden (LIITE 1) pohjalta yhteistyössä Vaasan ammattikorkeakoulun toisen vuoden sosionomiopiskelijoiden kanssa. Opiskelijat tekivät asiakashaastattelut ja he myös veivät tulokset laatimimme e-lomakkeisiin. Kyselytutkimuksessa käytettiin SOS II -hankkeen teemmää valmista asiakaskyselylomaketta, joka sisälsi strukturoituja ja avoimia kysymyksiä.

Olemme rajanneet tutkimuksemme Vaasan alueen aikuissosiaalityön asiakkaiden tutkimustuloksiin ja käsittelemme tutkimuksessamme näistä saatuja vastauksia. Vastauksien määrä jakautui seuraavasti: sosiaaliohjaajan asiakaskyselyyn saimme vastauksia 149 kpl, sosiaalityöntekijän asiakaskyselyyn 26kpl ja avoimienovien päivänä asiakaskyselyyn vastasi 36 henkilöä. Keskitymme tässä tutkimuksessa sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden asiakasvastauksiin.

Analyysillä tarkoitetaan empiirisen tutkimuksen yhteydessä aineiston lukemista huolellisesti, tekstimateriaalin järjestelyä, sisällön tai rakenteiden erittelyä, jäsentämistä ja pohtimista. Analyysi voi olla myös aineiston luokittelua eri aiheiden ja teemojen perusteella. Analyysin tekemistä ohjaa tutkimusongelma. Analyysin etenemistä määrittelee myös se, ollaanko kiinnostuneita aiheesta ja sen sisällöstä vai osallistumisesta tutkimukseen. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 85–93.)

Kyselytutkimus on ei-kokeellinen ja on yleisesti käytetty tutkimusasetelma. Tyyppillisiä piirteitä kyselytutkimukselle ovat seuraavat: ihmiset ovat havaintoyksiköitä ja tieto kerätään strukturoituja, eli valmiita vastausvaihtoehtoja käyttäen havainnoimalla ja haastatteleamalla. Vaihtoehtoisesti asiakas voi täyttää kyselylomakkeen itse. Kyselytutkimusta voidaan käyttää esimerkiksi mitattaessa asiakastyytyväisyyttä. (Taanila 2012, 7.)

Toteutamme tutkimuksen strukturoidulla kyselylomakkeella ja se sisältää myös avoimia kysymyksiä. Lomakkeet on jaettu kolmeksi erilaiseksi kyselyksi, jossa kysymykset painottuvat sen sisällön mukaan mitä asiakkaalta halutaan saada tietoon. Jokainen kyselylomake sisältää taustatieto – kohdan, jossa määritellään asiakkaan tutkimuksen kannalta merkittävimmät taustatekijät. Lomakkeissa on 16–23 strukturoitua kysymystä ja niihin on vastausvaihtoehdot asteikolla 1-5.

Kysymyksissä käydään läpi esimerkiksi sosiaalipalveluiden saavutettavuutta ja vaikuttavuutta, kohtaamista, vuorovaikutusta, sekä toiminnan kehittämistä. Kuvaamme strukturoidut kysymykset prosentein ja frekvenssein. Avoimet kysymykset analysoimme sanallisesti. Aloitimme aineiston analysoinnin sen jälkeen kun saimme virallisen tutkimusluvan.

8.3 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksissa on pyrittävä välttämään virheiden syntymistä, mutta kuitenkin tulosten luotettavuus ja pätevyys saattavat vaihdella. Tutkimuksen luotettavuuden arvioimiseksi voidaan käyttää useita erilaisia tutkimus- ja mittaustapoja. Reliabiliteetilla ja validiteetilla kuvataan perinteisesti tutkimuksen luotettavuutta. Reliabilisuus tarkoittaa toistettavuutta mittaustuloksissa, esimerkiksi kahden arvioijan päätyessä samaan tulokseen, on tulos reliabeli. Toinen tutkimuksen arvioinnissa käytetty käsite on validius (pätevyys). Validius tarkoittaa tutkimusmenetelmän tai mittarin kykyä mitata sitä, mitä on tarkoitus. Kyselytutkimuksessa validiuteen vaikuttaa se, miten onnistuneita kysymykset ovat olleet ja voidaanko niiden avulla saada tutkimusongelmaan ratkaisu. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 226-233.)

Luotamme siihen, että haastattelun toteuttaneet opiskelijat ovat noudattaneet erityistä huolellisuutta aineiston keruussa, kuten myös itse olemme tutkimuksen muissa vaiheissa tehneet. Olemme työssämme pyrkineet satunnaisvirheiden välttämiseen. Mittaustamme voidaan pitää luotettavana myös siksi, koska aineistosta on mahdollista saada samat tulokset mittaajasta riippumatta.

Tutkimuksessamme validius näkyy siinä, että vastaajat ovat ymmärtäneet heille esitetyt kysymykset ja olemme saaneet vastaukset juuri niihin asioihin mitä heiltä on kysytty. Suuri osa vastaajista vastasi jokaiseen kyselylomakkeessa esitettyihin kysymyksiin. Tutkimukseemme valikoituneisiin kysymyksiin oli vastattu pääosin selkeästi ja lähes kaikki vastaukset olivat tulkintakelpoisia.

Tutkimuksen luotettavuuden lisäksi tarkastelimme sen eettisyyttä, eli kysymyksiä oikeasta ja väärästä, hyvästä ja pahasta. Ihmisarvon kunnioittaminen tulee olla tutkimuksen lähtökohta sekä ihmisten itsemääräämisoikeutta on pyrittävä kunnioittamaan antamalla heille itselle mahdollisuus päättää, ovatko he halukkaita osallistumaan tutkimukseen. Lisäksi tutkimustyön kaikissa vaiheissa on vältettävä epärehellisyyttä. (Hirsjärvi ym. 2007, 23- 25.)

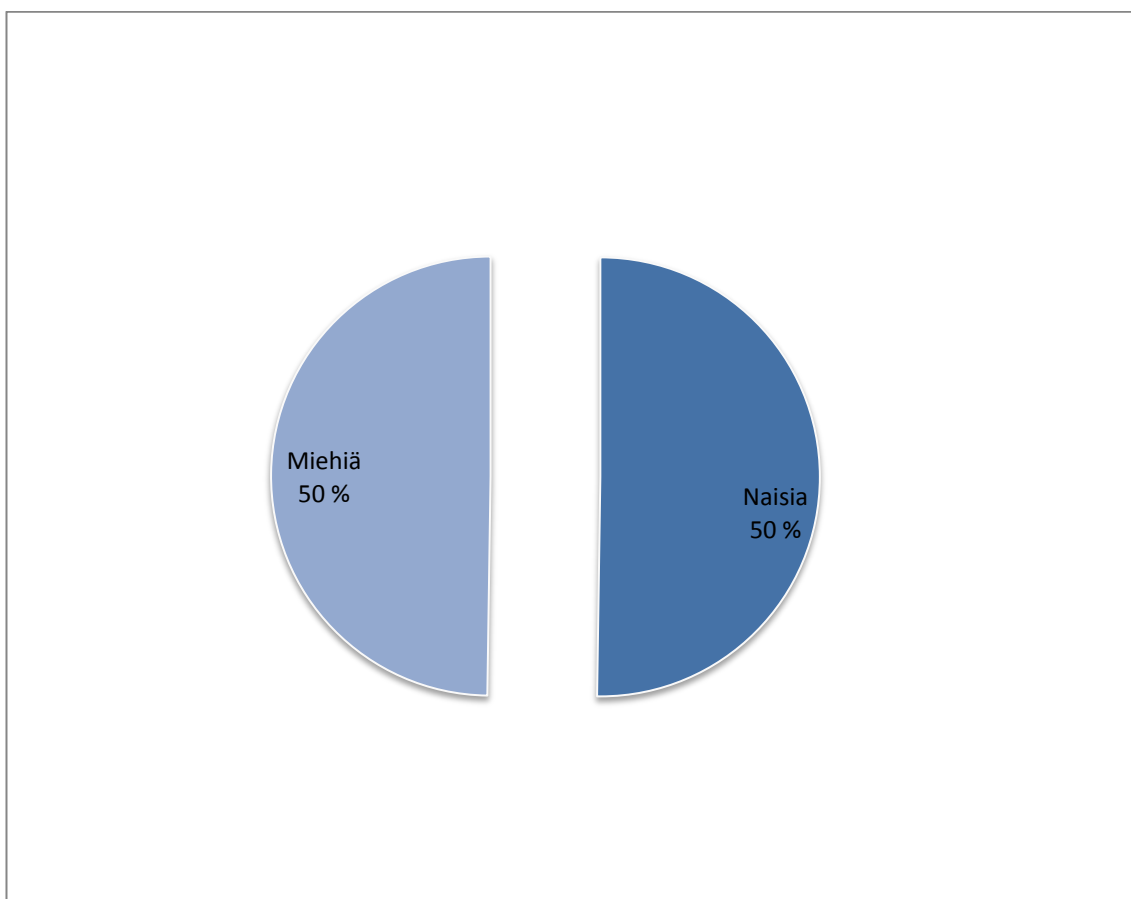
Tässä tutkimuksessa olemme pyrkineet noudattamaan eettisiä vaatimuksia toimimalla rehellisesti ja luotettavasti prosessin kaikissa vaiheissa. Vastaajien ihmisarvoa ja oikeuksia olemme kunnioittaneet erityisesti siten, että kyselyyn vastaaminen on tapahtunut nimettömänä ja täysin vapaaehtoisesti. Vastaajista ei tule tutkimuksemme kautta muuta tietoa esille kuin heidän kyselyynsä antamat vastaukset. Opinnäytetyömme tulee olemaan myös julkinen asiakirja, jolloin se on kenen tahansa käytettävissä. Lisäksi kaikki tutkimuslomakkeet hävitettiin asianmukaisesti tutkimuksen valmistuttua.

9 ASIAKASVASTAAJIEN TAUSTATIEDOT

Tässä luvussa käsitellään kaikkien asiakasvastaajien taustatiedot. Vastaajien määrät saattavat vaihdella jonkin verran kysymyksittäin, koska kaikki vastaajat eivät vastanneet jokaiseen kyselylomakkeessa esitettyyn kysymykseen.

Vaasan asiakaskyselyyn vastanneita oli yhteensä 211. Vastaajista naisia oli 106 (50 %) ja miehiä vastaavasti 105 (50 %). Sukupuolijakauma on esitelty taulukossa 2.

Taulukko 2. Asiakaskyselyn sukupuolijakauma.

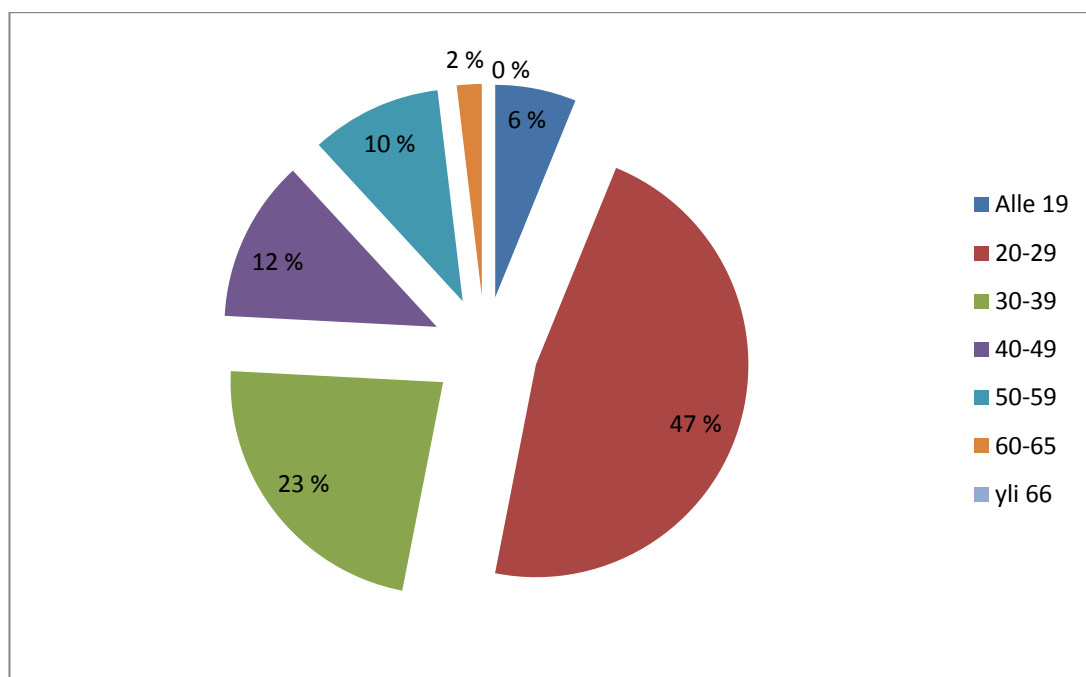


Vastaajista alle 19-vuotiaita oli 13 (6 %), 20–29-vuotiaita oli 99 (47 %), 30–39-vuotiaita oli 48 (23 %), 40–49-vuotiaita 26 (12 %), 50–59-vuotiaita oli 21 (10 %), 60–65-vuotiaita oli 4 (2 %) ja yli 66-vuotiaita vastaajia ei ollut. (ks. taulukko 3).

Asiakaskyselyyn vastanneista suurin osa oli 20–29-vuotiaita ja edelleen voidaan todeta, ettei yli 66-vuotiaita asiakasvastaajia ollut. Toinen kysymys on, miksei tämän ikäluokan vastaajia ollut kyselyssä. Vaasan sosiaalityön palvelualueen toimintakertomuksen 2014 mukaan toimeentulotukea haki 3,3 % yli 65-vuotiaista asiakkaista. (Suomela 2015.) Voimme siis päätellä, että kyseisen ikäluokan asiakkaat eivät olleet halukkaita osallistumaan asiakaskyselyyn.

Anu Muurin (2008, 48–49) tutkimuksen tulosten mukaan suomalaisen sosiaalipalvelujärjestelmään luotti suurin osa nuorista asiakkaista. Palveluun kriittisimmin suhtautuivat yli 65-vuotiaat asiakkaat ja tämä sama tulos on nähtävissä myös uudemmissa tutkimustuloksissa. Näin ei ole kuitenkaan aina ollut, sillä esimerkiksi vuonna 2004 tehdyn tutkimuksen mukaan, nuoret olivat kriittisempiä sosiaalipalveluita kohtaan, kuin iäkkäät.

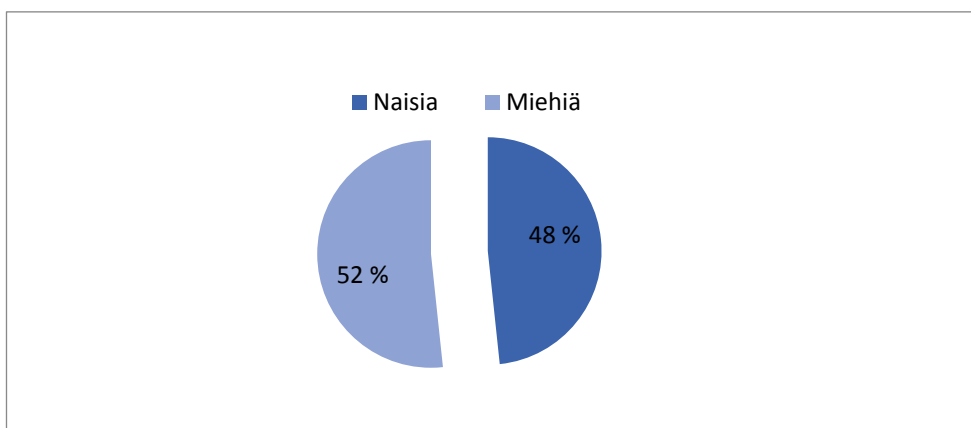
Taulukko 3. Asiakaskyselyn vastaajien ikäjakauma.



10 SOSIAALIOHJAAJAN ASIAKASVASTAAJIEN KOKE- MUKSIA

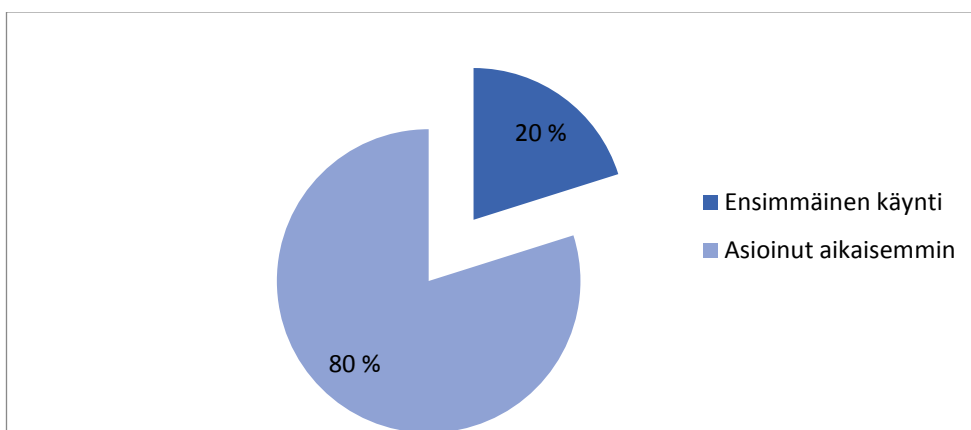
Tässä luvussa käsitellään sosiaaliohjaajan asiakkaiden taustatietoja. Asiakas-
kyselyyn vastanneita oli 149, joista naisia oli 72 (48 %) ja miehiä oli vastaavasti
77 (52 %). (ks. taulukko 4).

Taulukko 4. Sosiaaliohjaajan asiakasvastaajien sukupuolijakauma.



Vastaajista 119 (80 %) oli asioinut aikaisemmin ja 30 (20 %) asioi ensimmäistä
kertaa. (ks. taulukko 5).

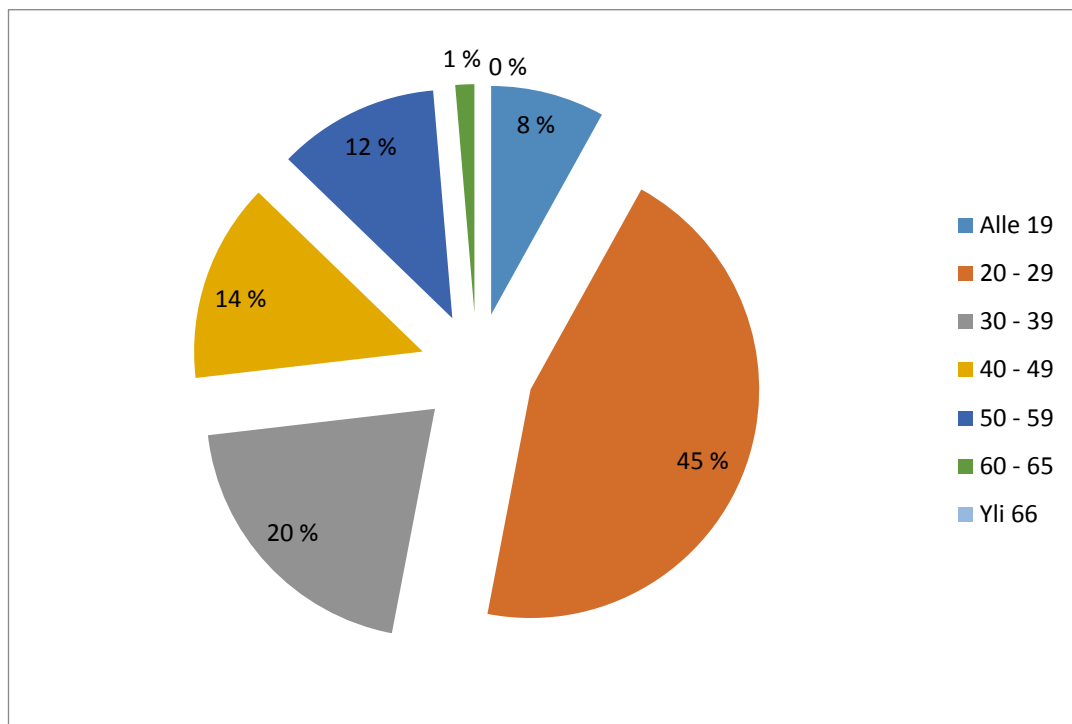
Taulukko 5. Käyntikerta.



Vastaajista alle 19-vuotiaita oli 12 (8 %), 20–29-vuotiaita oli 67 (45 %), 30–39-
vuotiaita oli 30 (20 %), 40–49-vuotiaita oli 21 (14 %), 50–59-vuotiaita oli 17 (12

%), 60–65-vuotiaita oli 2 (1 %) ja yli 66-vuotiaita vastaajia ei ollut yhtään. (ks. taulukko 6).

Taulukko 6. Sosiaaliohjaajan asiakasvastaajien ikäjakauma.



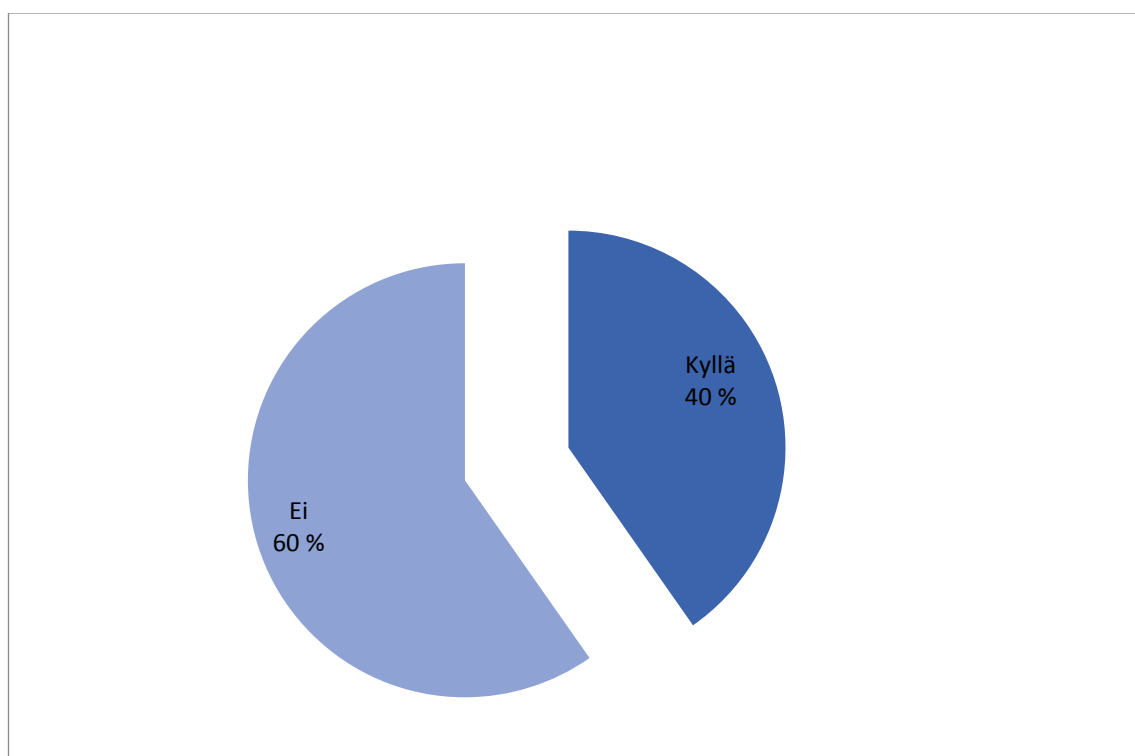
10.1 Asiointiin ja käyntiin liittyviä mielipiteitä

149:sta vastaajasta 60 (40 %) oli kiinnostunut toimimaan sosiaalityön kehittäjäasiakkaana ja 89 (60 %) vastasi kysymykseen kielteisesti. (ks. taulukko 7).

Kehittäjäasiakkuudella tarkoitetaan erilaisia asiakasraateja ja kehittäjäasiakasryhmiä, jotka ovat kehitetty SOS II -hankkeen tiimoilta. Näiden mallien tarkoituksena on lisätä asiakkaiden omaa osallisuutta palveluiden kehittämisessä. (SOS II c, 2014.)

Tutkimustuloksissa on havaittavissa kiinnostuneisuus kehittäjäasiakkuutta kohtaan. Monella asiakasvastaajalla olisi varmasti potentiaalisia kehittämisideoita ja parantamishdotuksia paremman palvelun laadun varmistamiseksi. Tulevaisuuden sosiaalipalvelun asiakkaita tulisikin tukea toimimaan mahdollisina tulevaisuuden kehittäjäasiakkaina.

Taulukko 7. Olen kiinnostunut toimimaan sosiaalityönkehittäjäasiakkaana.

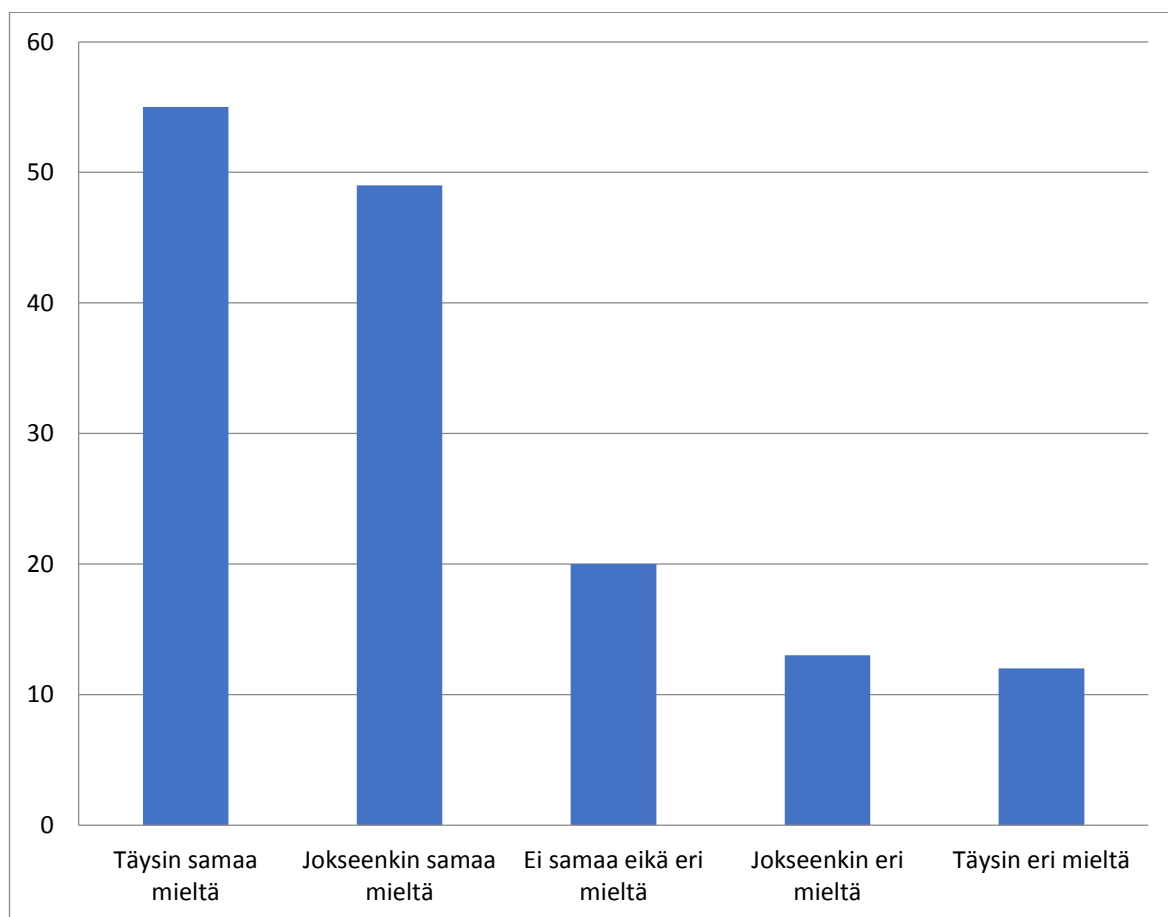


Tutkimuksessa esitetyt pylväsdiagrammit tulkitaan siten, että taulukon vasemmassa reunassa näkyy kunkin kysymyksen asiakasvastaajamäärät.

Sosiaaliohjaajien asiakasvastaajia oli 149, joista 55 (37 %) oli täysin samaa mieltä, että ajanvaraus toimii hyvin. 49 (33 %) oli jokseenkin samaa mieltä, että ajanvaraus toimii hyvin. 20 (13 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä, että ajanvaraus toimii hyvin. 13 (9 %) oli jokseenkin eri mieltä, että ajanvaraus toimii hyvin ja 12 (8 %) oli täysin eri mieltä, että ajanvaraus toimii hyvin.

Tähän kysymykseen vastanneet asiakkaat olivat tyytyväisiä ajanvarauksen toimivuuteen Vaasan sosiaalitoimessa.

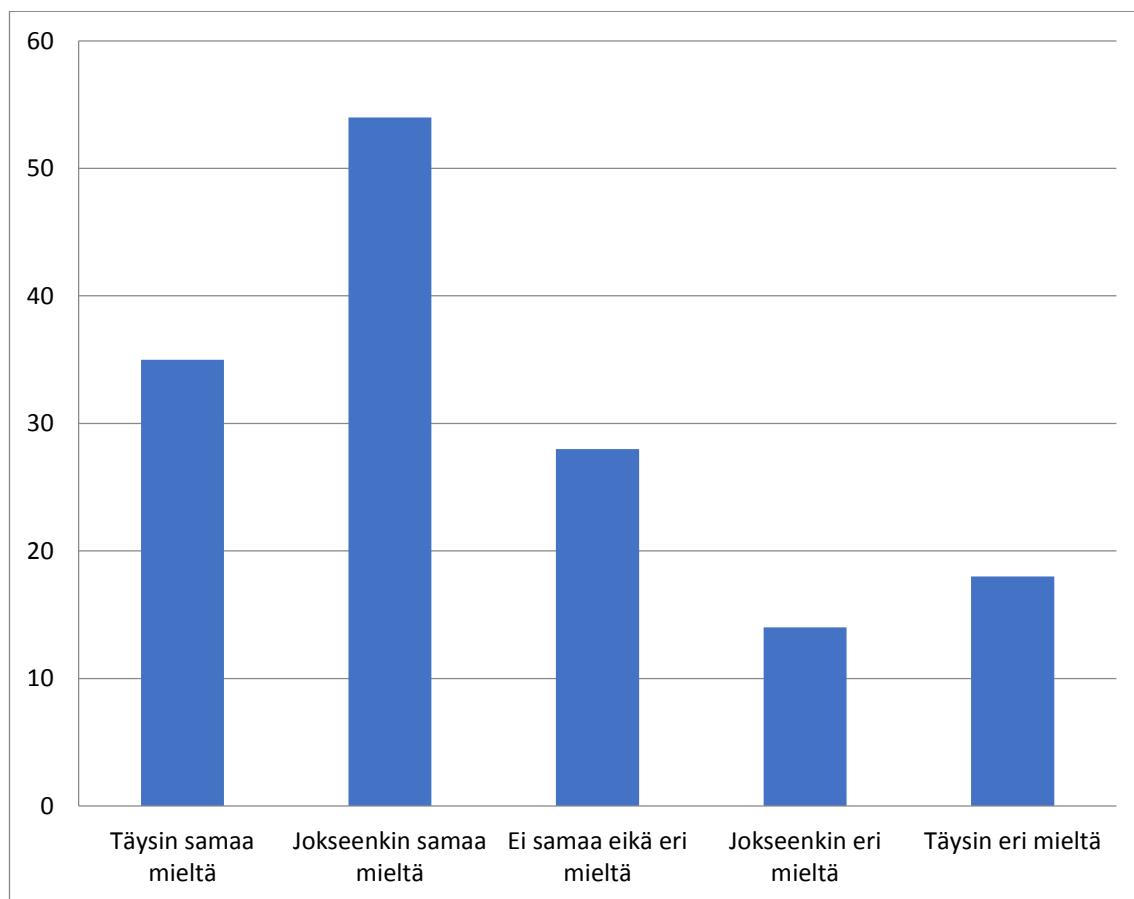
Taulukko 8. Ajanvaraus toimii hyvin.



Vastaajia oli 149, joista 35 (24 %) oli täysin samaa mieltä, että ajan saa riittävän nopeasti. 54 (36 %) oli jokseenkin samaa mieltä, 28 (19 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä, 14 (9 %) oli jokseenkin eri mieltä ja 18 (12 %) oli täysin eri mieltä, että ajan saa riittävän nopeasti. (ks. taulukko 9).

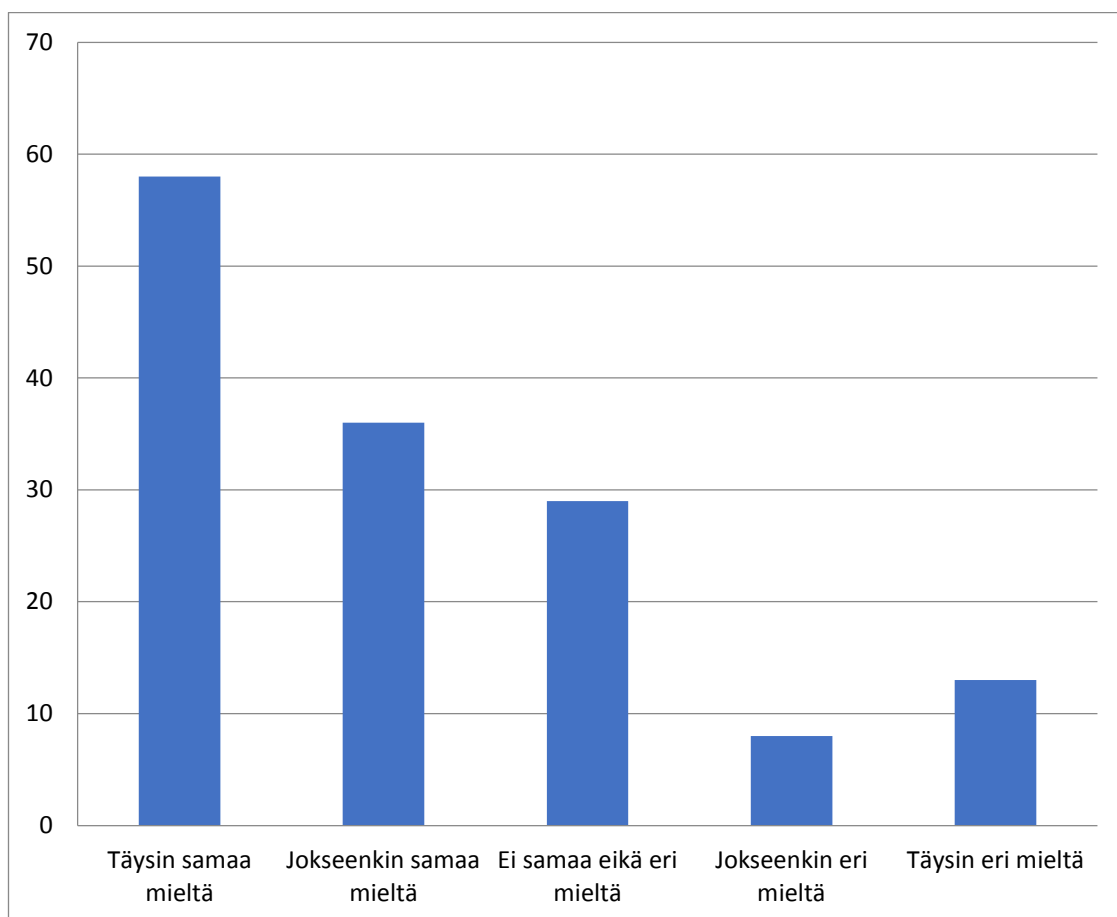
Tämän kysymyksen tulosten perusteella voidaan nähdä asiakkaiden tyytyväisyys nopean ajan saamiseen sosiaalipalveluissa. Tulosten perusteella ei pystytä kuitenkaan tarkentamaan sitä, mistä palvelusta oli tarkalleen ottaen kysymys. Lisäksi olisi mielenkiintoista tietää, mikä on asiakkaiden henkilökohtainen kokemus tai mielipide nopean ajan saamisesta.

Taulukko 9. Ajan saa riittävän nopeasti.



149 vastaajasta 5 vastaajaa jätti vastaamatta tähän kysymykseen. (n=144). Vastajista 58 (40 %) oli täysin samaa mieltä, että on saanut tavata sosiaaliohjaajaa riittävän usein. 36 (25 %) oli jokseenkin samaa mieltä, 29 (20 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä, 8 (6 %) oli jokseenkin eri mieltä ja 13 (9 %) oli täysin eri mieltä, että on saanut tavata sosiaaliohjaajaa riittävän usein. Sosiaaliohjaajan asiakkaista lähes puolet koki tapaamiskerrat riittäviksi. (ks. taulukko 10.)

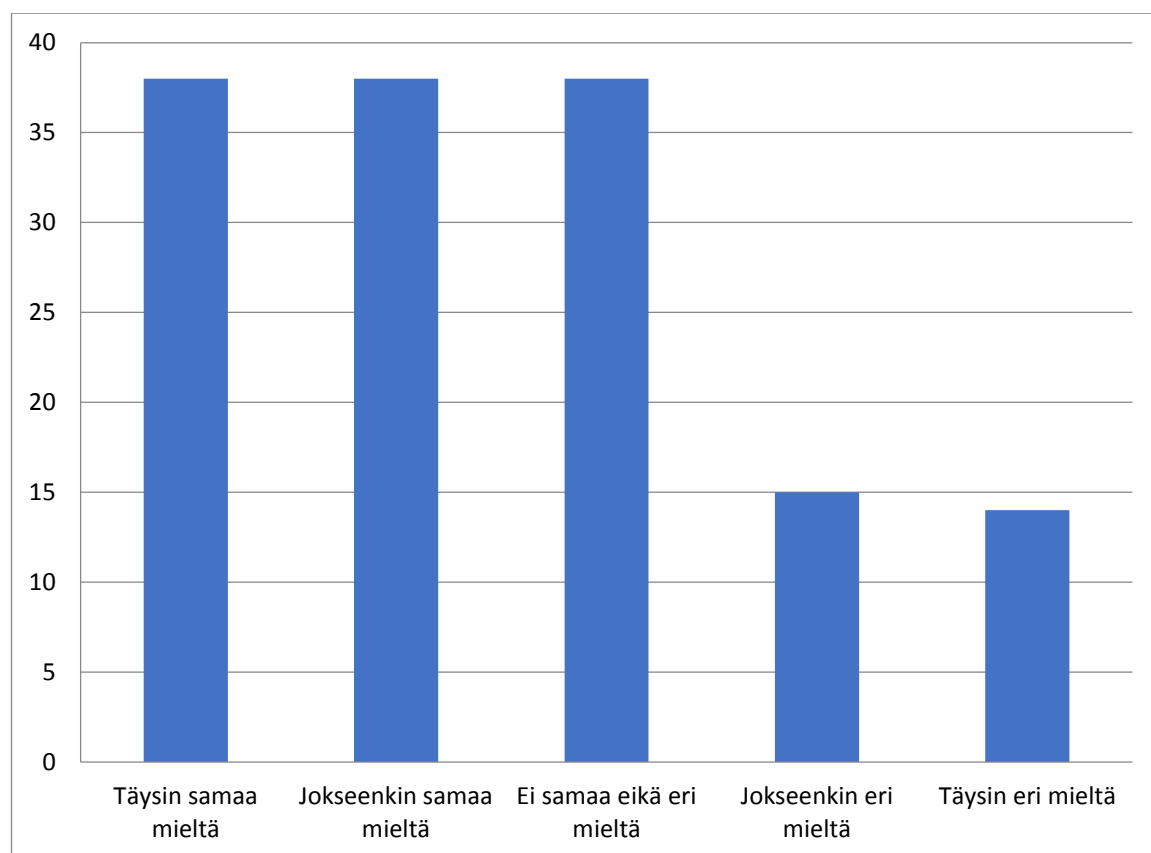
Taulukko 10. Olen saanut tavata sosiaaliohjaajaa riittävän usein. (n=144)



149 vastaajasta 6 vastaajaa jätti vastaamatta kysymykseen. (n=143) vastaajista 38 (27 %) oli täysin samaa mieltä, että puhelimitse asiointi on helppoa, 38 (27 %) oli jokseenkin samaa mieltä, 38 (27 %) ei samaa eikä eri mieltä, 15 (10 %) oli jokseenkin eri mieltä ja 14 (9 %) oli täysin eri mieltä, että puhelimitse asiointi on helppoa. (ks. taulukko 11).

Vastaukset jakaantuvat tasaisesti väittämien täysin samaa mieltä, sekä ei samaa eikä eri mieltä-välille. Tuloksista voidaan päätellä, että vain lähes kolmannes asiakkaista kokee puhelimesta asiointin helpoksi. Yllättäväksi asiaksi nousi asiakkaiden kokemukset puhelinasioinnin haasteellisuudesta. Ehkä ei ole mitään yhtä selittävää tekijää tähän, mutta asiakkaan elämänhallinnan ongelmat ja erilaiset haasteet selviytyä jokapäiväisestä elämästä saattavat osaltaan olla todentamassa tätä käytännön asiakastilanteisiin.

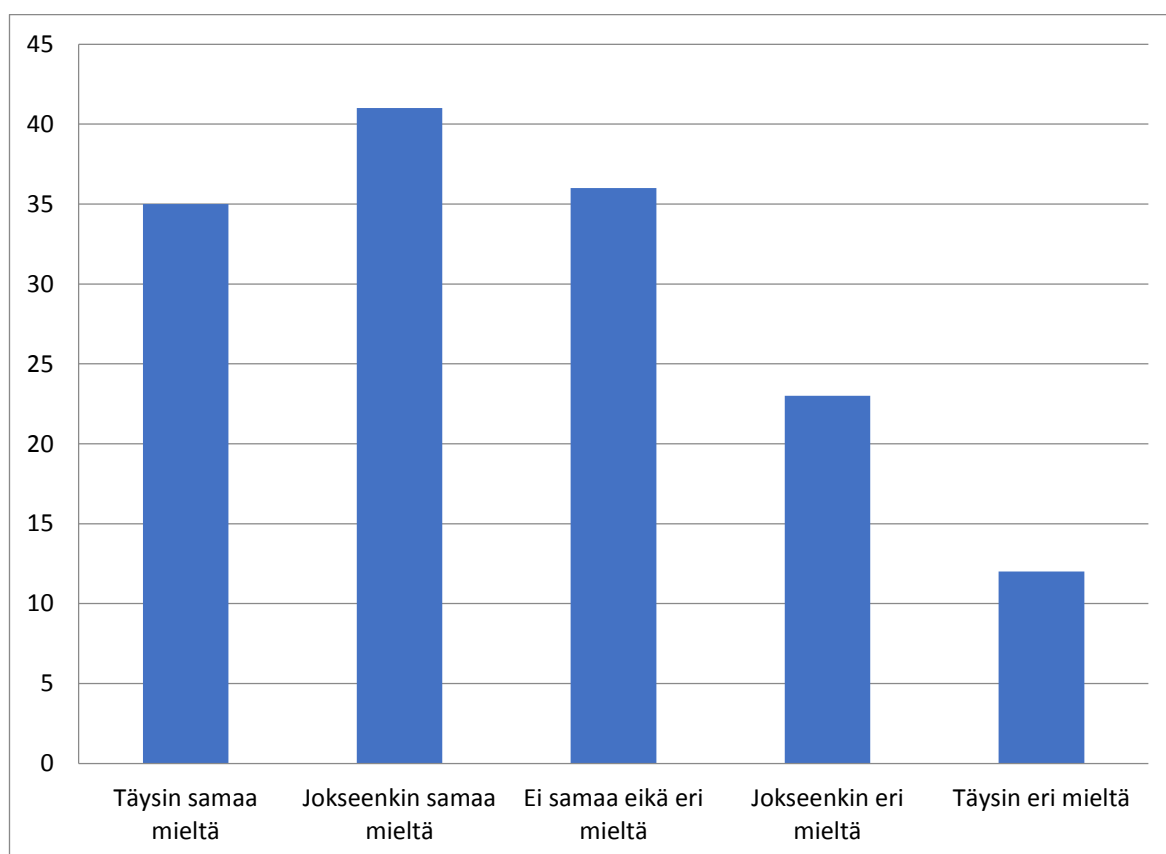
Taulukko 11. Puhelimitse asiointi on helppoa. (n=143)



149 vastaajasta 2 vastaajaa jätti vastaamatta kysymykseen. (n=147) vastaajista 35 (24 %) oli täysin samaa mieltä, että sosiaalityön palveluista on helppo saada tietoa, 41 (28 %) oli jokseenkin samaa mieltä, 36 (24 %) ei samaa eikä eri mieltä, 23 (16 %) oli jokseenkin eri mieltä ja 12 (8 %) oli täysin eri mieltä, että sosiaalityöpalveluista on helppo saada tietoa. (ks. taulukko 12).

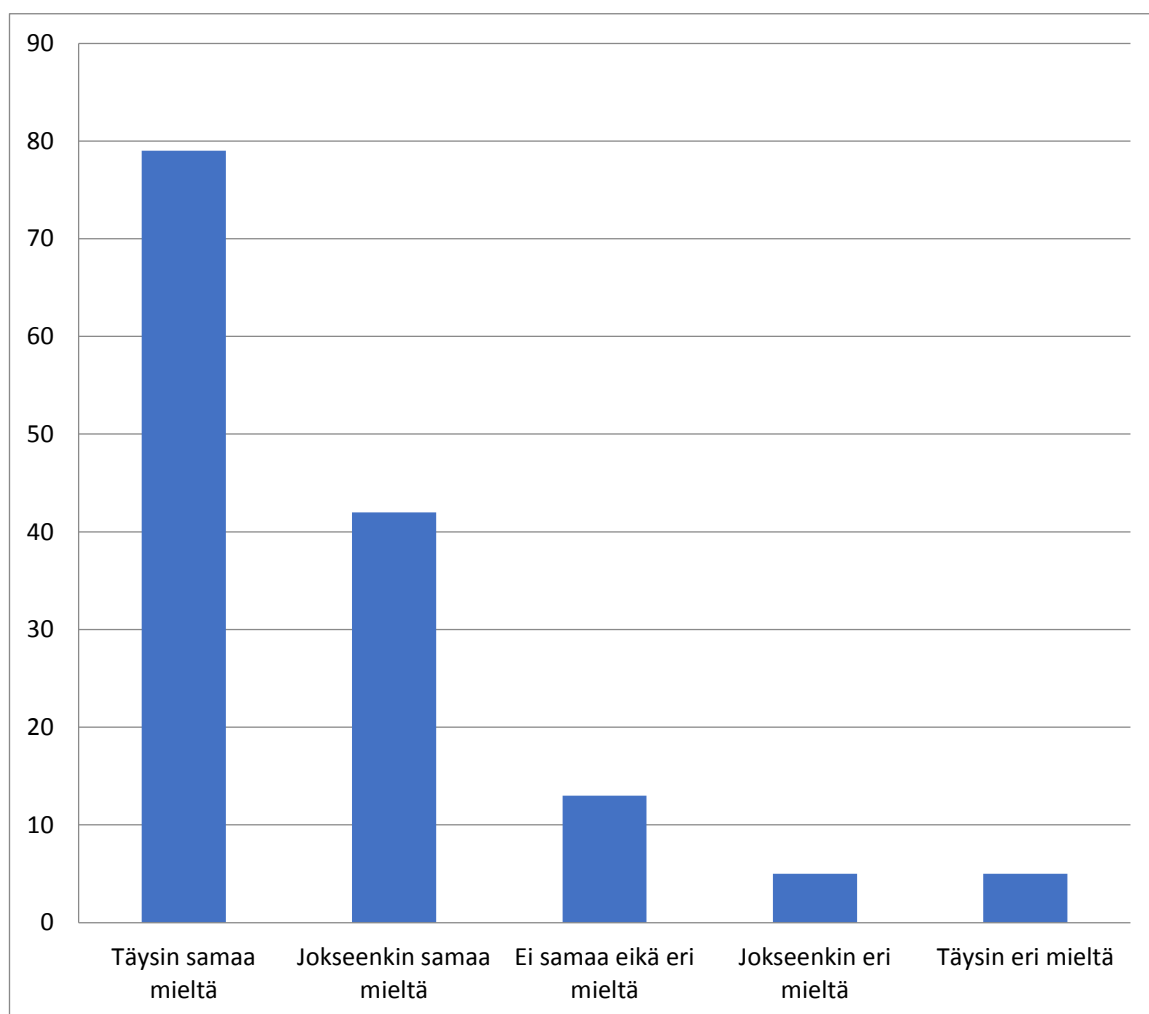
Sosiaaliohjaajan asiakasvastaajat kokivat, etteivät he saa helposti tietoa sosiaalityönpalvelusta. Olisi mielenkiintoista tietää, minkälaista tietoa asiakkaat erityisesti sosiaalityön palveluista kaipaavat ja kuinka tietoisia asiakkaat ovat omista oikeuksistaan ja palveluista joihin he ovat oikeutettuja? Tärkeässä roolissa näemme, että työntekijöillä on suuri vastuu ja toisaalta myös velvollisuus havaita asiakkaan palveluntarve ja ohjata asiakas oikeiden palveluiden piiriin. Tällä turvataan asiakkaan oikeudet sosiaalityön peruspalveluihin.

Taulukko 12. Sosiaalityön palveluista on helppo saada tietoa. (n=147)



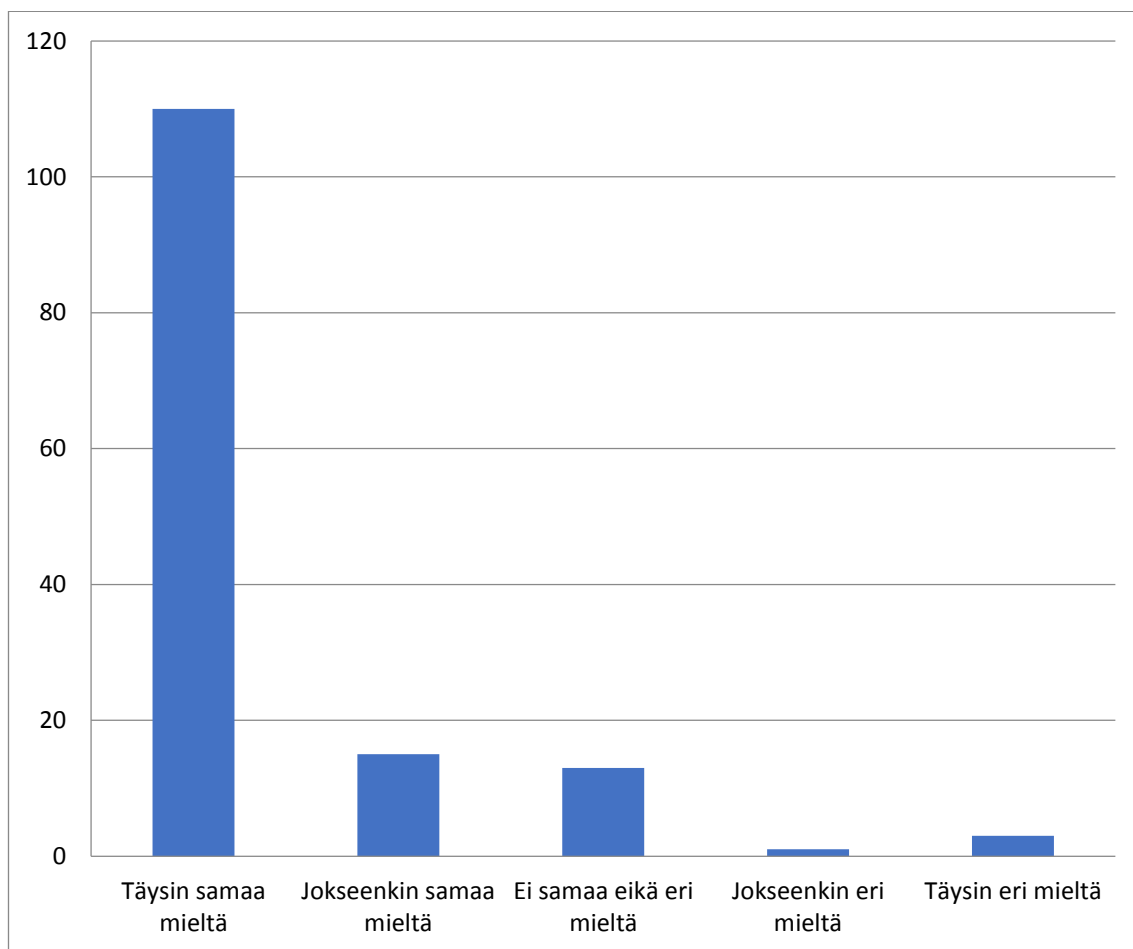
149 vastaajasta 5 vastaajaa jätti vastaamatta kysymykseen. (n=144). Vastaajista 79 (54 %) oli täysin samaa mieltä, että sosiaalitoimiston sijainti on hyvä, 42 (29 %) oli jokseenkin samaa mieltä, 13 (9 %) ei samaa eikä eri mieltä, 5 (4 %) oli jokseenkin eri mieltä ja 5 (4 %) oli täysin eri mieltä, että sosiaalitoimiston sijainti on hyvä. Tutkimuksesta voidaan siis päätellä, että suurin osa asiakasvastaajista oli sitä mieltä, että sosiaalitoimisto sijaitsee keskeisellä paikalla ja se on helppo saavuttaa. (ks. taulukko 13).

Taulukko 13. Sosiaalitoimiston sijainti on hyvä. (n=144)



149 vastaajasta 7 vastaajaa jätti vastaamatta kysymykseen. (n=142) vastaajista 110 (77 %) oli täysin samaa mieltä, että saa palvelua äidinkielellään, 15 (11 %) oli jokseenkin samaa mieltä, 13 (9 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä, 1 (1 %) oli jokseenkin eri mieltä ja 3 (2 %) oli täysin eri mieltä, että saa palvelua äidinkielellään. (ks. taulukko 14).

Taulukko 14. Saan palvelua äidinkielelläni. (suomi/ruotsi) (n=142)

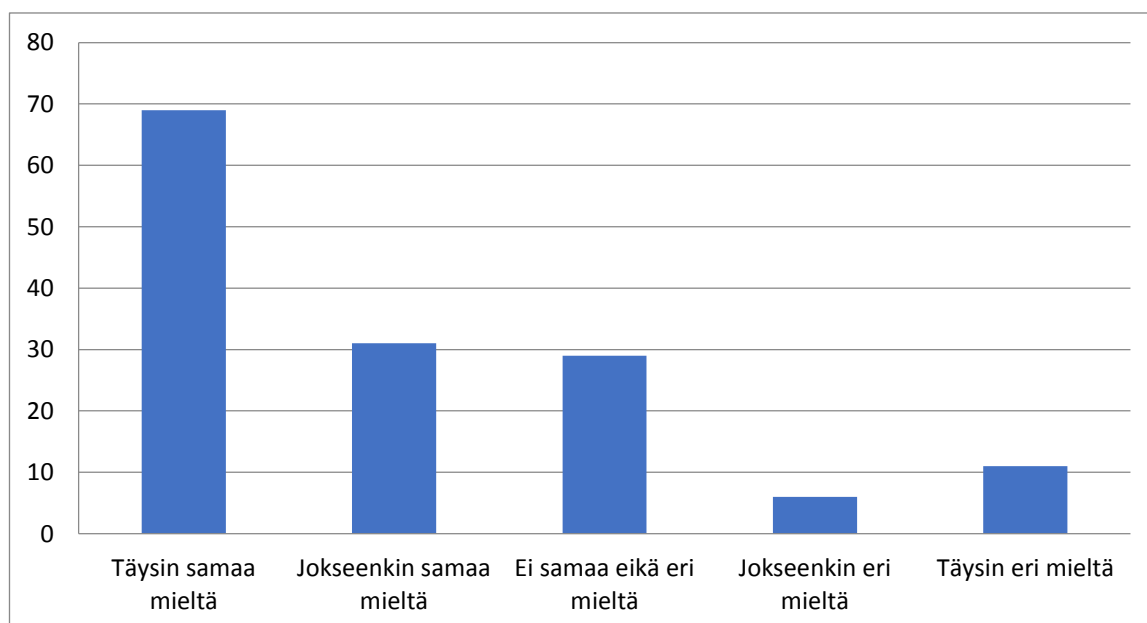


149 vastaajasta 3 vastaajaa jätti vastaamatta kysymykseen. Vastaajista (n=146) 69 (47 %) oli täysin samaa mieltä väittämästä, että toivoisi sähköisen asioinnin olevan mahdollinen. 31 (21 %) oli jokseenkin samaa mieltä, 29 (20 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä, 6 (4 %) oli jokseenkin eri mieltä ja 11 (8 %) oli asiasta täysin eri mieltä. (ks. taulukko 15).

Tähän kysymykseen lähes puolet vastanneista asiakkaista toivoi, että sähköinen asiointi otettaisiin käyttöön sosiaalipalveluissa. Asiakkaat kokivat kyselyn perusteella, että sähköinen asiointi helpottaisi heidän arkea ja nopeuttaisi asiointia.

Teknologian sovellusten käyttäminen sosiaalialalla on vielä alkuvaiheessa, mutta teknologian mahdollisuudet ovat laaja-alaiset ja näköalat ovat varsin kiinnostavia. Jatkuvasti sosiaalialalle tuotetaan sosiaalityön työprosessien tueksi esimerkiksi sähköisiä asiakasasiakirjoja, uudistettuja dokumentaatorakenteita, tietopankkeja ja portaaleja. Teknologian haasteena nähdään kuitenkin kehitettyjen sovellusten mukautuminen käytännön tarpeisiin. Lisäksi teknologia ja sähköinen asiointi nostaa esiin monia kysymyksiä eettisyydestä ja toisaalta myös turvallisuudesta ihmisen ja tekniikan kohtaamistilanteissa. (Pohjola, Kääriäinen & Kuusisto-Niemi 2010, 10–14.)

Taulukko 15. Toivoisin, että sähköinen asiointi olisi mahdollista. (n=146)

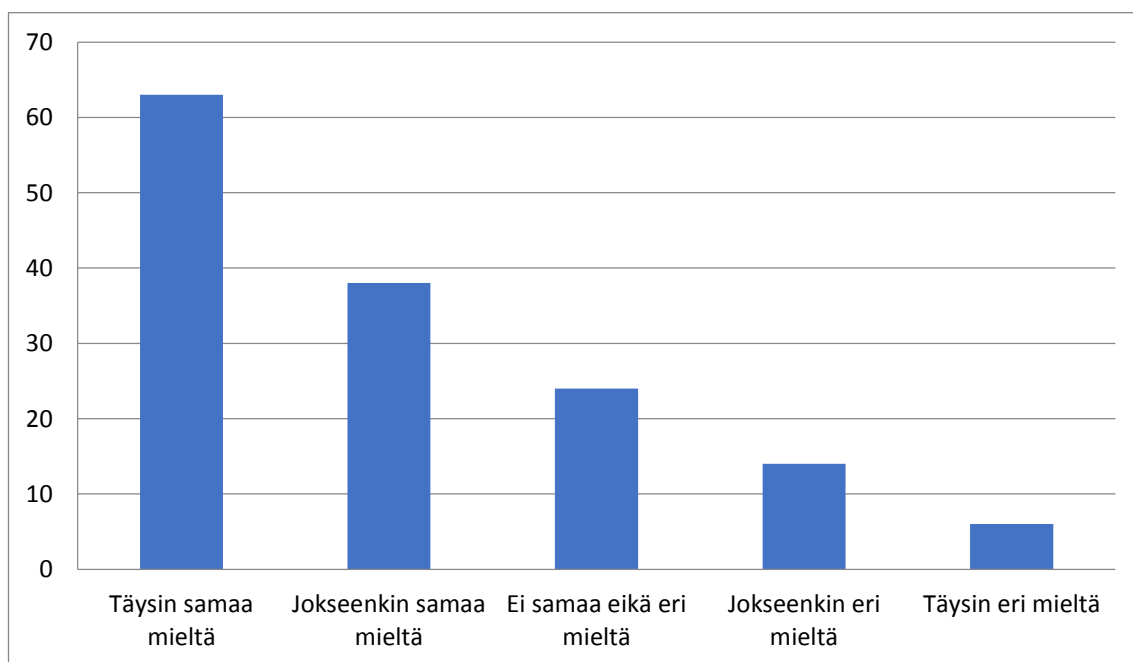


10.2 Asiakasvastaajien kokemukset toimeentuloasiakkuudesta

149 vastaajasta 4 vastaajaa jätti vastaamatta kysymykseen. (n=145). Vastaajista 63 (43 %) oli täysin samaa mieltä, että toimeentulotuen hakemuslomake on helppo täyttää, 38 (26 %) oli jokseenkin samaa mieltä, 24 (17 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä, 14 (10 %) oli jokseenkin eri mieltä ja 6 (4 %) oli täysin eri mieltä, että toimeentulotuen hakemuslomake olisi helppo täyttää. (ks. taulukko 16).

Tutkimuksesta voidaan päätellä, että lähes puolet asiakasvastaajista oli sitä mieltä, että toimeentulotuen hakemuslomakkeen täyttämisessä ei ole vaikeuksia. Yleensä toimeentulotuen hakeminen koetaan hyvin byrokraattiseksi tai leimauksiksi, eivätkä kaikki asiakkaat yksinkertaisesta jaksaa tai osaa hakea toimeentulotukea. Tuki saatetaan tällöin jättää käyttämättä, vaikka asiakkaalla siihen olisi oikeus. Vaasan sosiaalityön palvelualueen 2014 toimintakertomuksesta selviää, että toimeentulotukea haki kyseisen vuoden aikana 3224 eri taloutta ja toimeentulotuen bruttomenot olivat yhteensä 9,6 miljoonaa euroa. Toimintakertomuksesta voidaan nähdä merkittävänä yksinäisten miesten suuri osuus toimentulotukiasiakkuuksista. Kotitaloustyypeistä yksinäisiä miehiä oli toimintakertomuksen mukaan 45 % ja yksinäisiä naisia puolestaan 25,8 %. (Suomela 2015.)

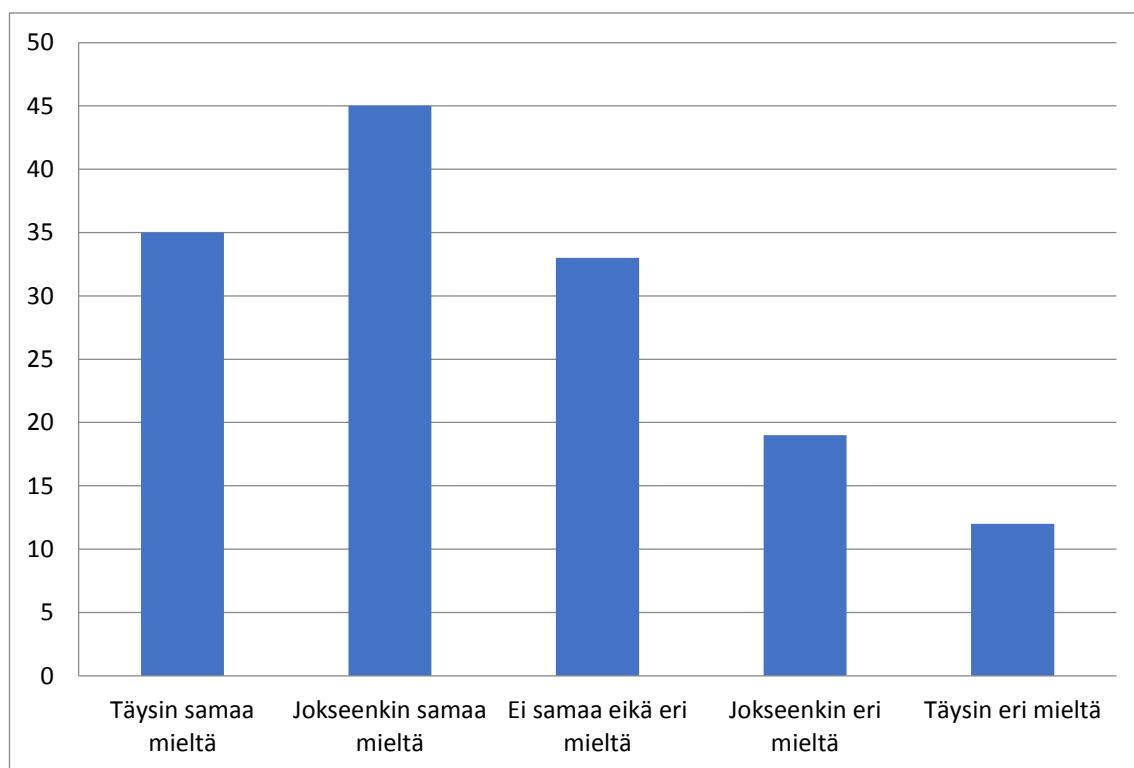
Taulukko 16. Toimeentulotuen hakemuslomake on helppo täyttää. (n=145)



149 vastaajasta 5 vastaajaa jätti vastaamatta kysymykseen (n=144). Vastaajista 35 (24 %) oli täysin samaa mieltä, että toimeentulotukihakemuksen liitteiden hankkiminen on helppoa, 45 (31 %) oli jokseenkin samaa mieltä, 33 (23 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä, 19 (13 %) oli jokseenkin eri mieltä ja 12 (9 %) oli täysin eri mieltä, että toimeentulotukihakemuksen liitteiden hankkiminen olisi helppoa. (ks. taulukko 17).

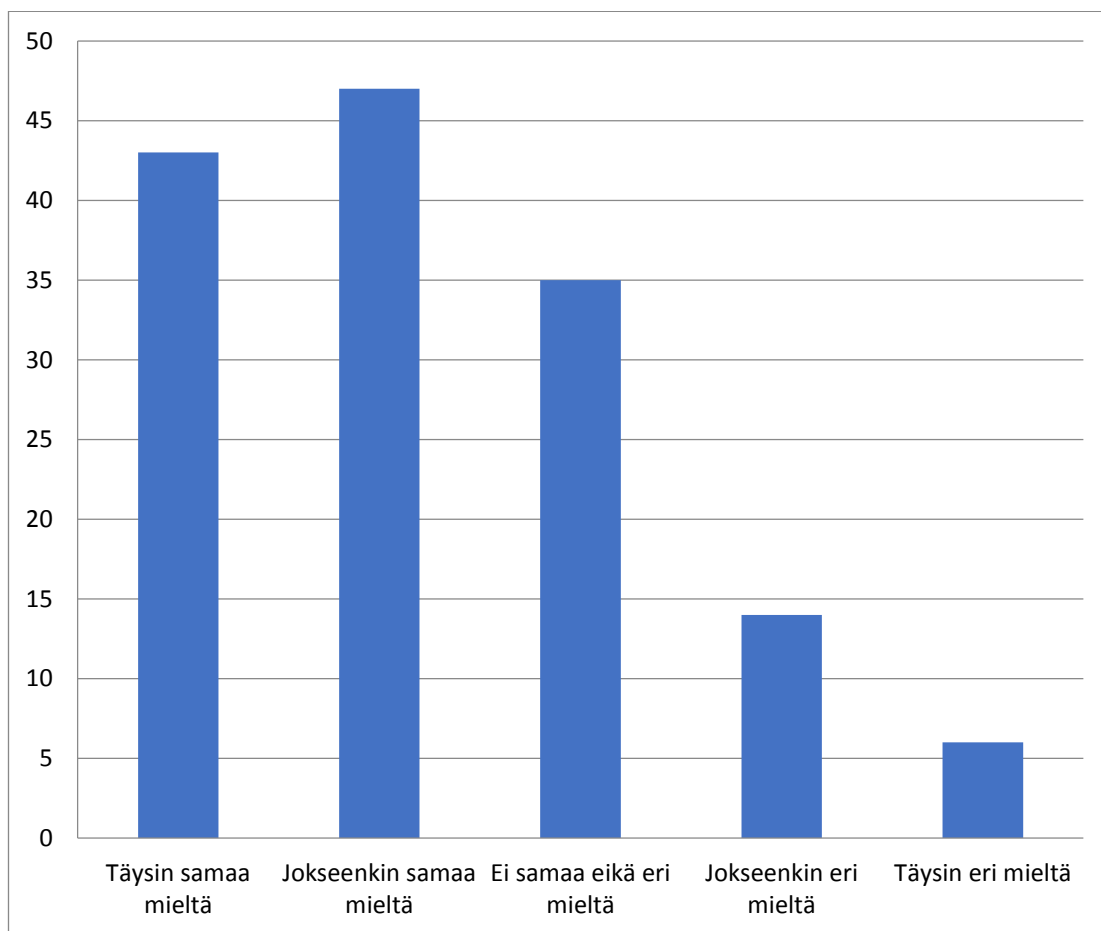
Toimeentulotuen hakeminen on kokonaisuudessaan monimutkainen ja haastava prosessi. Toimeentulotuen hakijan on liitettävä riittävän tarkat selvitykset sekä omista että perheenjäsenten tuloista ja menoista. Lisäksi asiakkaan ja koko perheen elämäntilanne huomioidaan toimeentulotukea haettaessa. Hakemuksen tietojen ollessa puutteellisia tai siitä puuttuu tarvittavat liitteet saattaa tämä viivästyttää hakemuksen käsittelyä tai joissakin tapauksissa johtaa hakemuksen hylkäämiseen. (OIVA peruspalvelukeskus 2011.)

Taulukko 17. Mielestäni toimeentulotukihakemuksen liitteiden hankkiminen on helppoa. (n=144)



149 vastaajasta 4 vastaajaa jätti vastaamatta kysymykseen (n=145). Vastaajista 43 (30 %) oli täysin samaa mieltä, että päätöksen sisältö ja perustelut ovat ymmärrettäviä, 47 (32 %) oli jokseenkin samaa mieltä, 35 (24 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä, 14 (10 %) oli jokseenkin eri mieltä ja 6 (4 %) oli täysin eri mieltä, että päätöksen sisältö ja perustelut ovat ymmärrettäviä. (ks. taulukko 18).

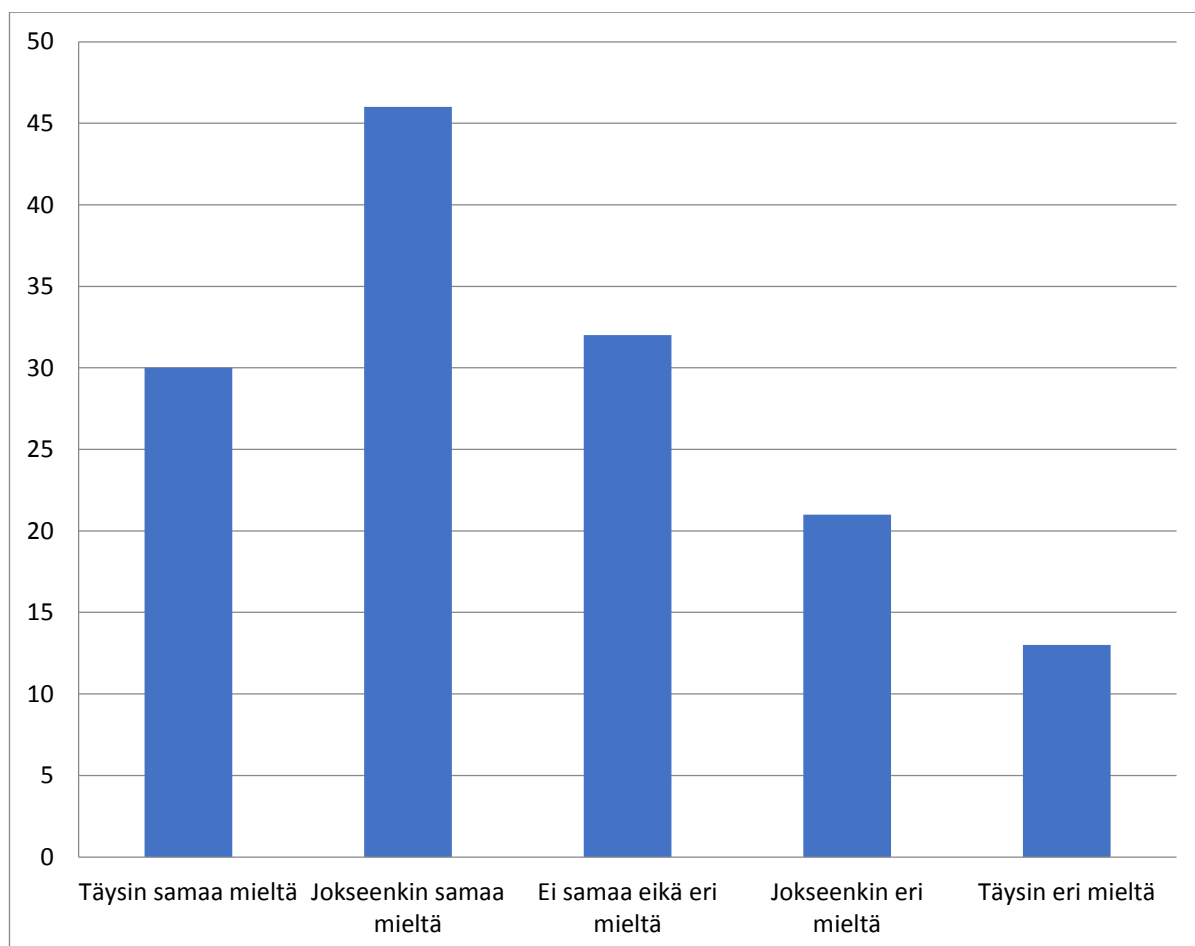
Taulukko 18. Päätöksen sisältö ja perustelut ovat ymmärrettäviä. (n=145)



149 vastaajasta 7 vastaajaa jätti vastaamatta kysymykseen (n=142). Vastaajista 30 (21 %) oli täysin samaa mieltä, että osaa menetellä jos on tyytymätön saamaansa päätökseen, 46 (32 %) oli jokseenkin samaa mieltä, 32 (23 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä, 21 (15 %) oli jokseenkin eri mieltä ja 13 (9 %) oli täysin eri mieltä asiasta. (ks. taulukko 19).

Toimeentulotukipäätöksistä on mahdollisuus valittaa ja valitukset menevät sosiaali- ja terveystalokunnan yksilöjaoston käsittelyyn. Vuoden 2014 aikana Vaasan sosiaalitoimen asiakkaiden 64 toimeentulotukipäätöstä saatettiin yksilöjaoston käsittelyyn ja lisäksi 17 lausuntoa annettiin eri kantelu- ja valitusviranomaisille.

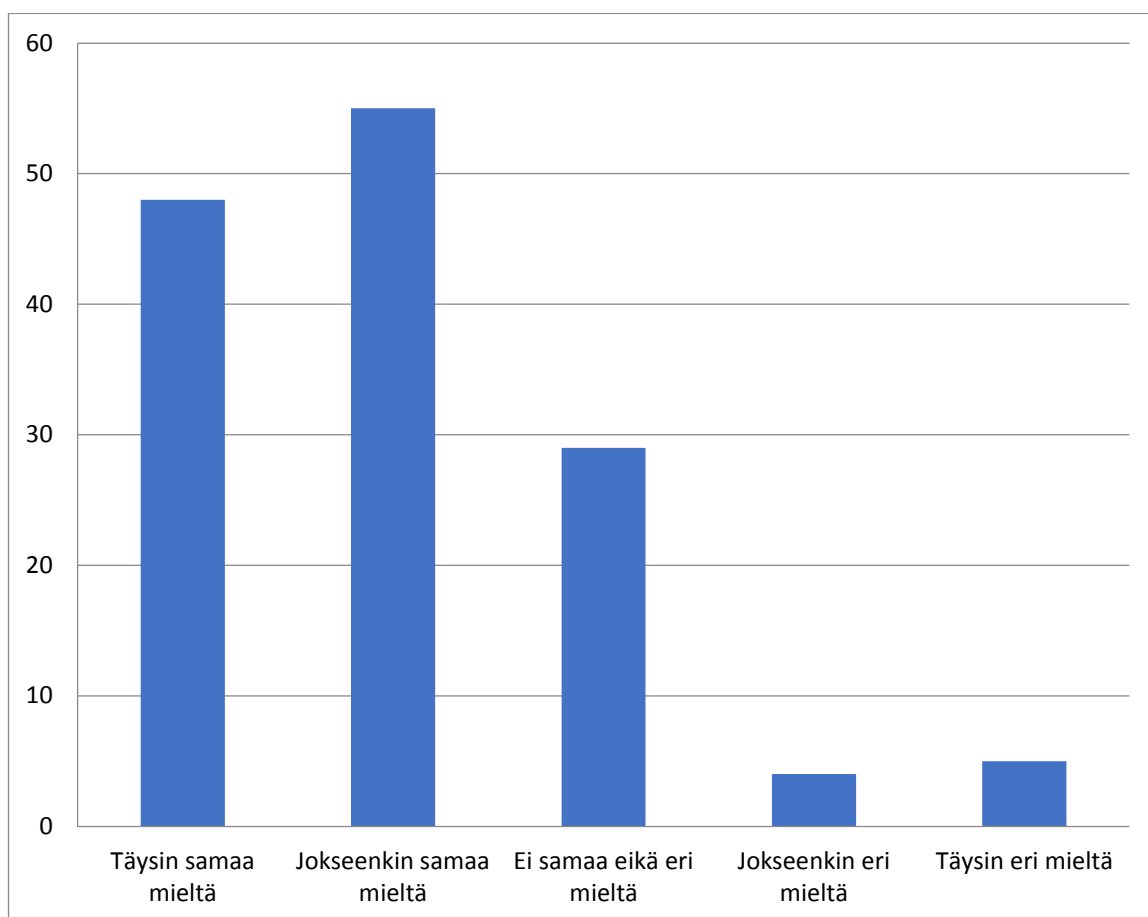
Taulukko 19. Tiedän, miten menetellä jos olen tyytymätön saamaani päätökseen. (n=142)



149 vastaajasta 8 vastaajaa jätti vastaamatta kysymykseen (n=141). Vastaajista 48 (34 %) oli täysin samaa mieltä, että toimeentulotukihakemuksessa kerätyt tiedot ovat perusteltuja, 55 (39 %) oli jokseenkin samaa mieltä, 29 (21 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä, 4 (3 %) oli jokseenkin eri mieltä ja 5 (3 %) oli täysin eri mieltä, että toimeentulotukihakemuksessa kerätyt tiedot ovat perusteltuja. Karkeasti voidaan päätellä, että kolmannes vastaajista piti perustelluina toimeentulotukihakemuksen tarvittavien tietojen tarpeellisuutta. (ks. taulukko 20).

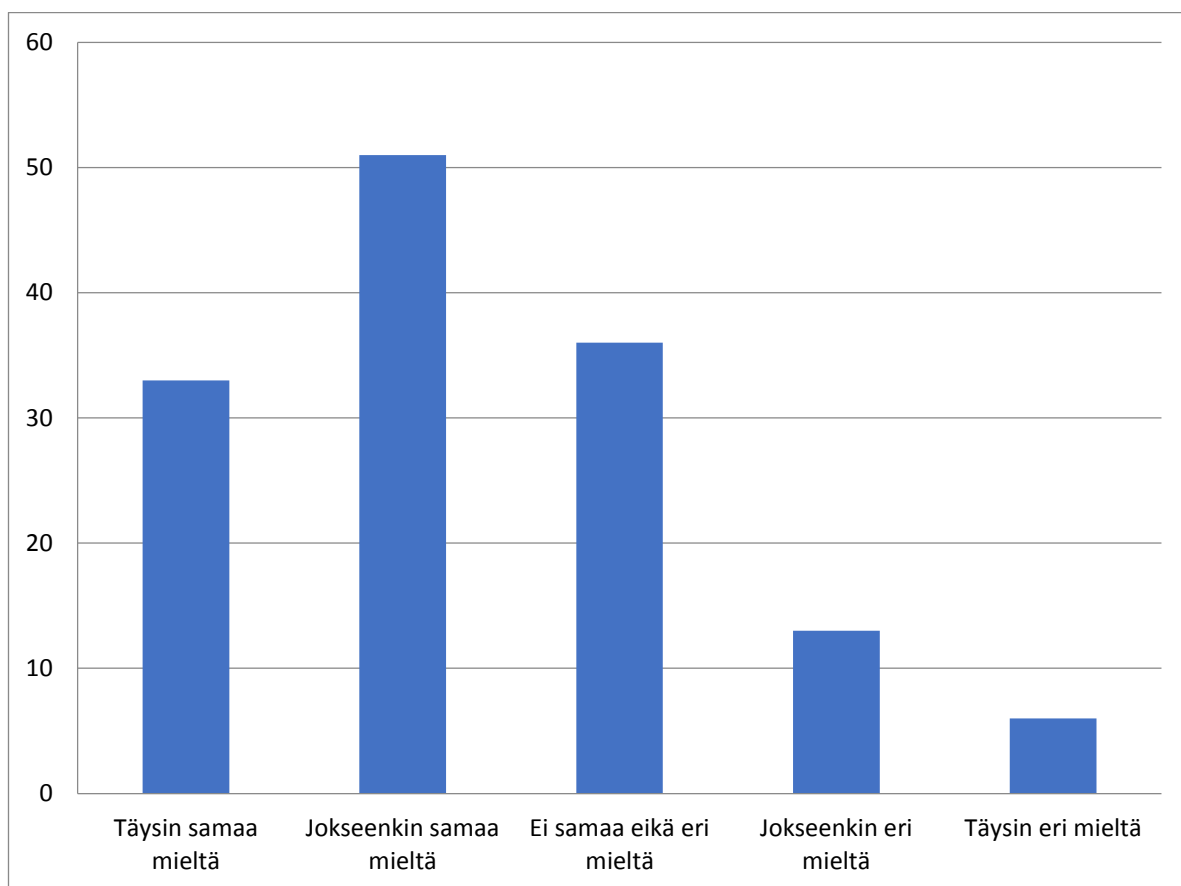
Asiakkaan hakiessa toimeentulotukea on työntekijän huomioitava palvelussa erityisesti asiakaslähtöisyys, koska tilanteessa käsitellään usein erityisen arkaluontoisia ja henkilökohtaisia asioita.

Taulukko 20. Toimeentulotukihakemuksessa kerätyt tiedot ovat perusteltuja. (n=141)



149 vastaajasta 10 vastaajaa jätti vastaamatta kysymykseen (n=139). 33 (24 %) oli täysin samaa mieltä, että lisäselvityspyyntö on ymmärrettävä, 51 (37 %) on jokseenkin samaa mieltä, 36 (26 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä, 13 (9 %) oli jokseenkin eri mieltä ja 6 (4 %) oli täysin eri mieltä, että lisäselvityspyyntö on ymmärrettävä. (ks. taulukko 21).

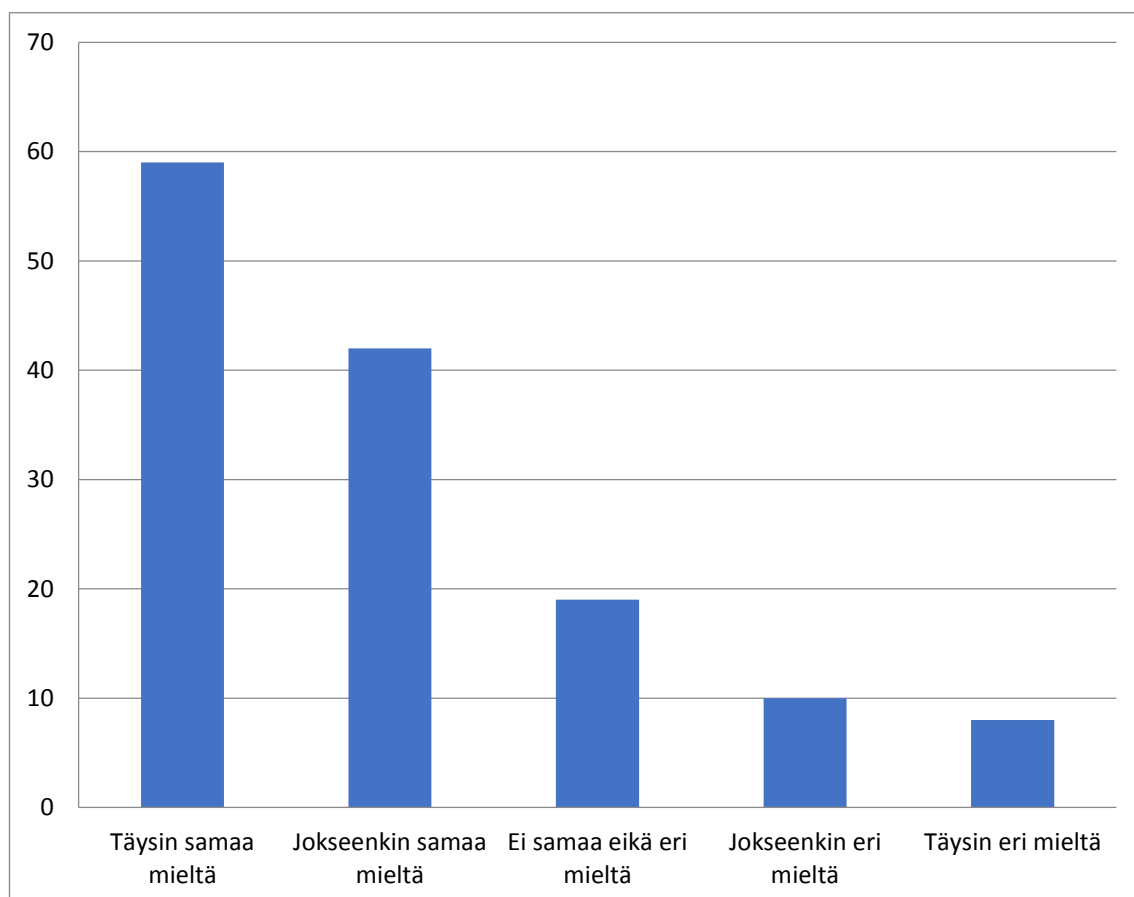
Taulukko 21. Toimeentulotukihakemuksen lisäselvityspyynnön sisältö on mielestäni ymmärrettävä. (n=139)



149 vastaajasta 11 vastaajaa jätti vastaamatta kysymykseen (n=138). Vastaajista 59 (43 %) oli täysin samaa mieltä, että saa tarvittaessa apua työntekijältä toimeentulotuen hakemiseen, 42 (30 %) oli jokseenkin samaa mieltä, 19 (14 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä, 10 (7 %) oli jokseenkin eri mieltä ja 8 (6 %) oli täysin eri mieltä, että saa tarvittaessa apua työntekijältä toimeentulotuen hakemiseen.

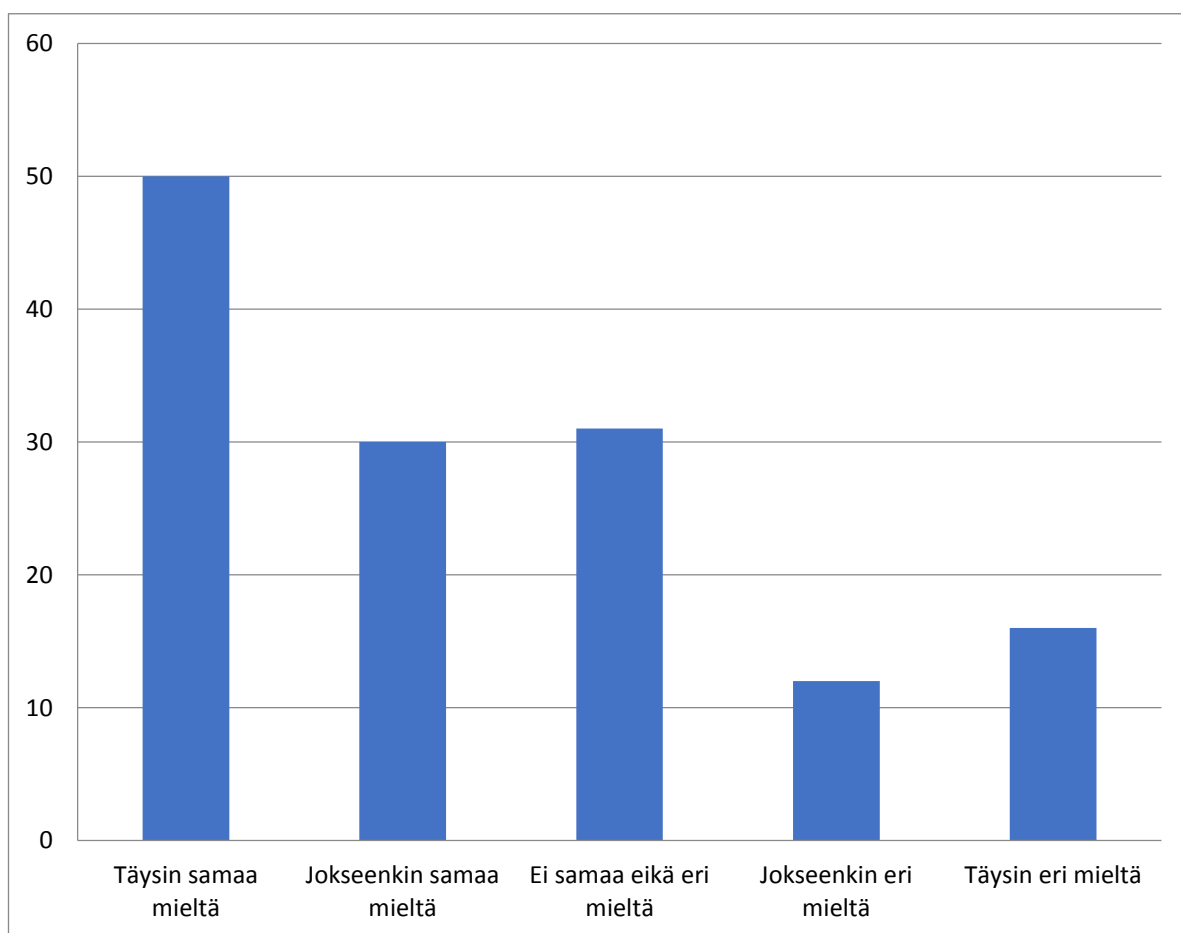
Lähes puolet asiakasvastaajista koki, että he ovat saaneet tarpeellisen avun työntekijöiltä toimeentulotuen hakemiseen. Sosiaalityössä palveluohjaajien työhön kuuluu yhtenä osana huolehtia asiakasprosessin sujuvuudesta ja hän auttaa tarvittaessa erilaisten hakemusten täyttämisessä. (ks. taulukko 22).

Taulukko 22. Olen saanut tarvittaessa työntekijältä apua toimeentulotuen hakemiseen. (n=138)



149 vastaajasta 10 vastaajaa jätti vastaamatta kysymykseen (n=139). Vastaajista 50 (36 %) oli täysin samaa mieltä, että elämäntilanne huomioidaan toimeentulotuen käsittelyssä, 30 (22 %) oli jokseenkin samaa mieltä, 31 (22 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä, 12 (9 %) oli jokseenkin eri mieltä ja 16 (11 %) oli täysin eri mieltä, että elämäntilanne huomioidaan toimeentulotuen käsittelyssä. (ks. taulukko 23).

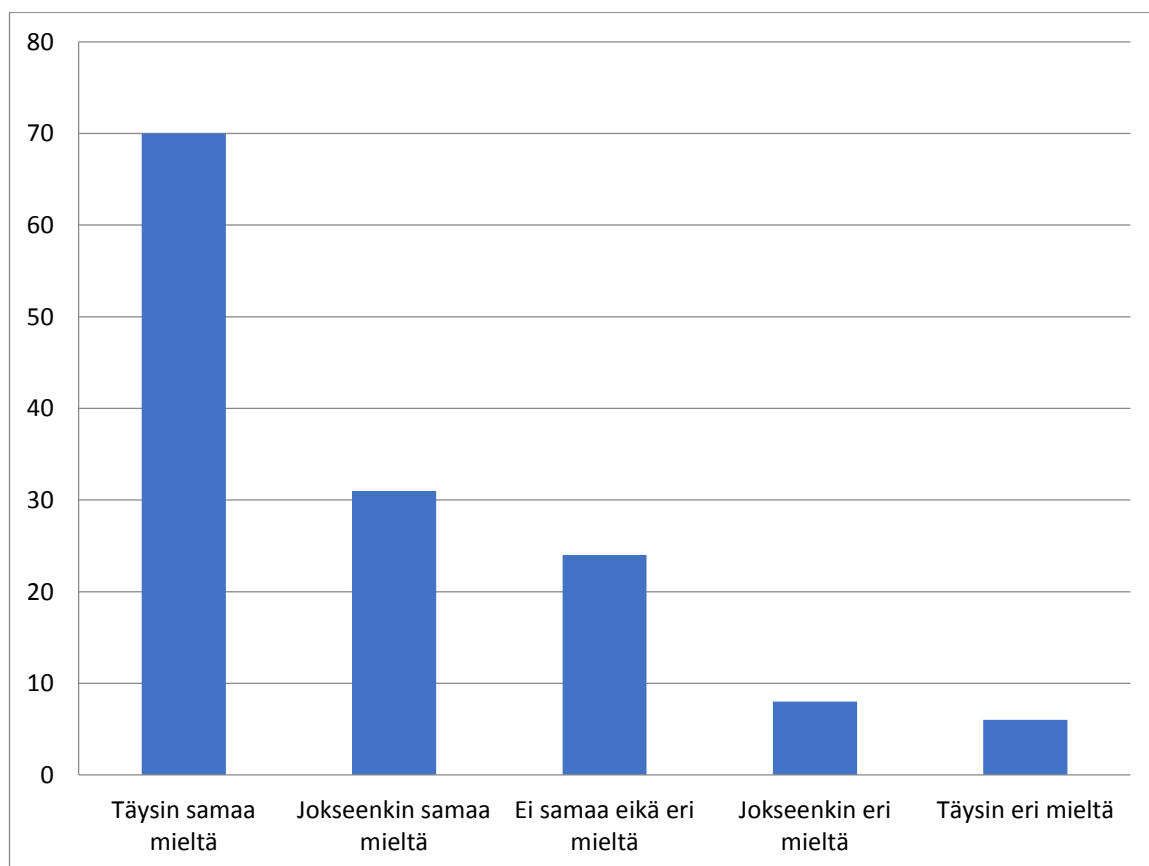
23 Taulukko. Elämäntilanteeni huomioidaan toimeentulotukiasian käsittelyssä. (n=139)



149 vastaajasta 10 vastaajaa jätti vastaamatta kysymykseen (n=139). Vastaajista 70 (51 %) oli täysin samaa mieltä, että kohdellaan oikeudenmukaisesti, 31 eli (22 %) oli jokseenkin samaa mieltä, 24 (17 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä, 8 (6 %) oli jokseenkin eri mieltä ja 6 (4 %) oli täysin eri mieltä, että kohdellaan oikeudenmukaisesti. (ks. taulukko 24).

Suurin osa asiakasvastaajista oli tyytyväisiä sosiaalitoimessa saamansa kohteluun. Lähtökohtaisesti tulisi ajatella, että asiakastilanteissa kaikki osapuolet ovat tasaveroisia. Arvokas kohtaaminen, molemminpuolinen ymmärrys ja tietämys tulisi olla yhteneväinen ja näin ollen asiakas saa mahdollisimman oikeudenmukaista kohtelua. (Väisänen, Niemelä & Suua 2009, 15.)

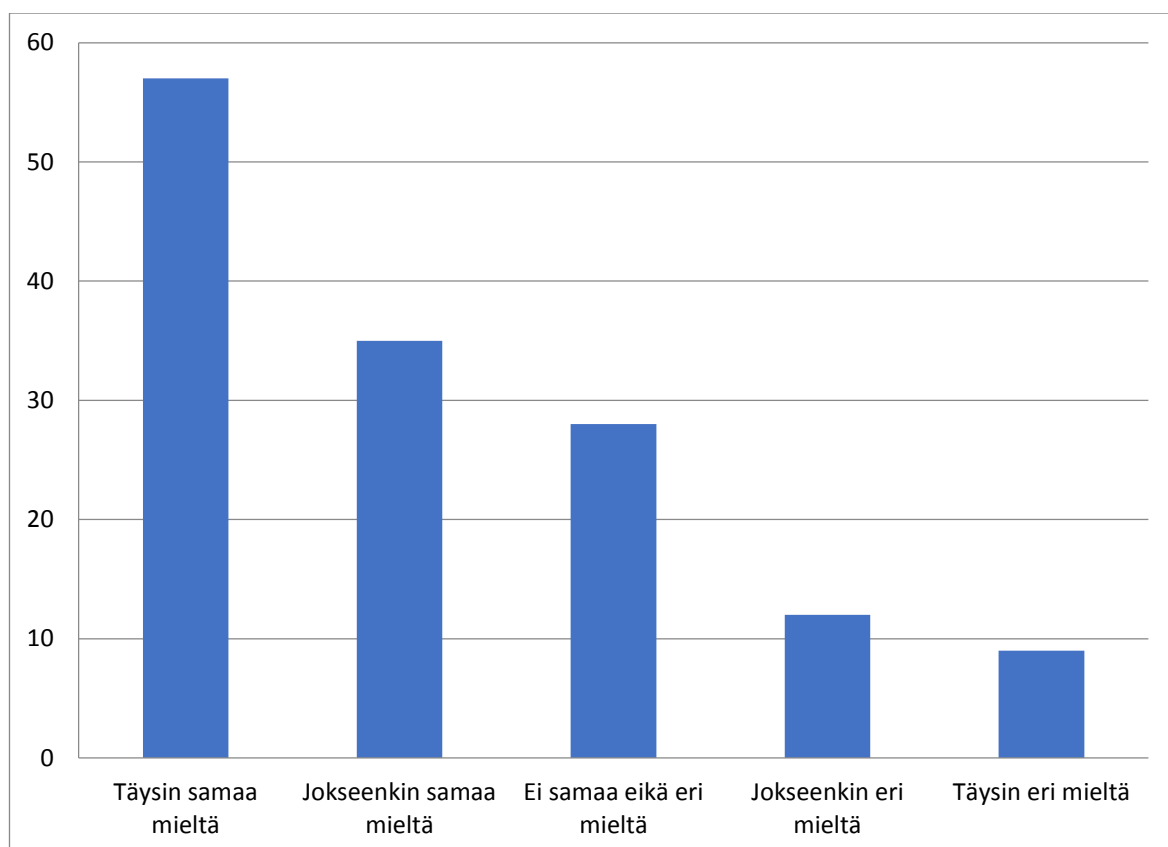
Taulukko 24. Minua kohdellaan oikeudenmukaisesti. (n=139)



149 vastaajasta 8 vastaajaa jätti vastaamatta kysymykseen (n=141). Vastaajista 57 (40 %) oli täysin samaa mieltä, että on saanut toimeentulotukipäätöksen kohtuullisessa ajassa, 35 (25 %) oli jokseenkin samaa mieltä, 28 (20 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä, 12 (9 %) oli jokseenkin eri mieltä ja 9 (6 %) oli täysin eri mieltä, että on saanut toimeentulotukipäätöksen kohtuullisessa ajassa. (ks. taulukko 25).

Toimeentulotukihakemukset on käsiteltävä toimeentulolain mukaan viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Poikkeuksena tästä kiireelliset tilanteet jolloin hakemus on käsiteltävä heti saapumispäivänä.

Taulukko 25. Olen saanut toimeentulotukipäätöksen kohtuullisessa ajassa. (n=141)

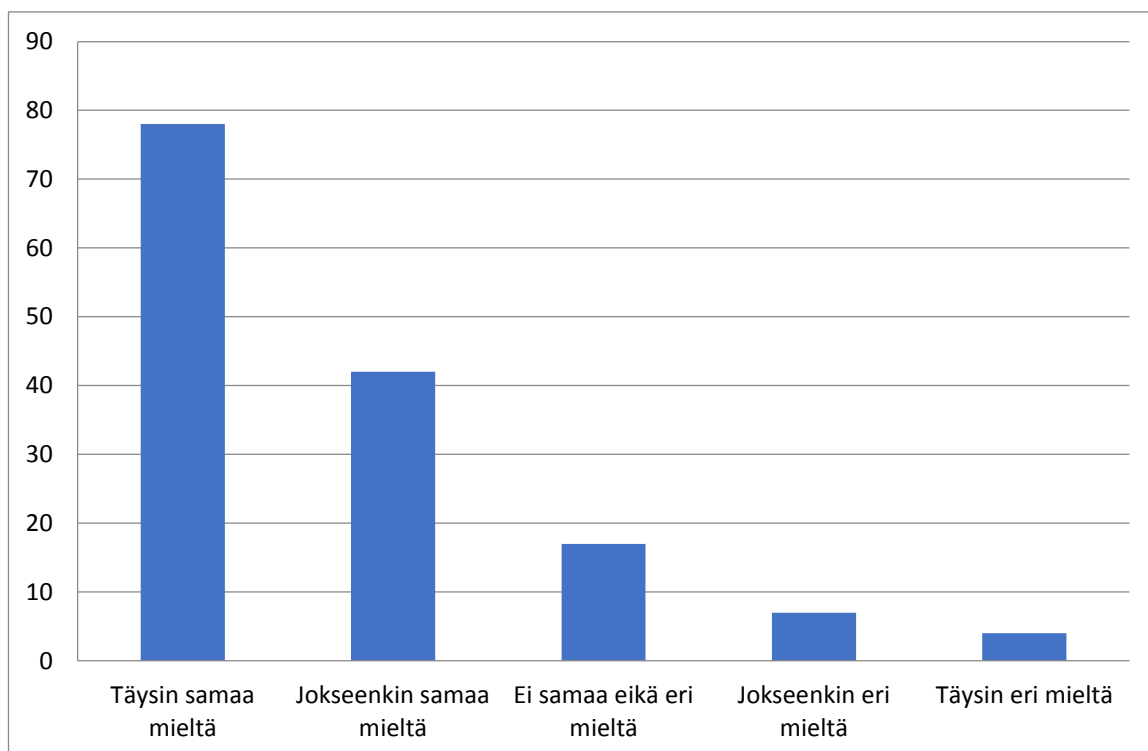


10.3 Sosiaaliohjaajan kanssa koetut kohtaamiset

149 vastaajasta 1 vastaaja jätti vastaamatta kysymykseen (n=148). Vastaajista 78 (53 %) oli täysin samaa mieltä, että tulee kuulluksi ja ymmärretyksi tapaamisella, 42 (28 %) oli jokseenkin samaa mieltä, 17 (11 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä, 7 (5 %) oli jokseenkin eri mieltä ja 4 (3 %) oli täysin eri mieltä, että tulee kuulluksi ja ymmärretyksi tapaamisella. (ks. taulukko 26).

Kysymyksen tulosten perusteella asiakasvastaajat kokivat, että heitä kuunneltiin ja ymmärrettiin tapaamisilla. Tutkimusaineistosta tehdyn vertailun perusteella voimme todeta, että naisten ja miesten välillä ei nähdä suurta eroavaisuutta tämän kysymyksen kohdalla. Naisvastaajista (n=72) 54 % oli täysin samaa mieltä siitä, että he tulivat kuulluksi ja ymmärretyksi sosiaaliohjaajan tapaamisilla ja puolestaan miesvastaajista (n=76) 50 % oli täysin samaa mieltä kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta. Kuulluksi ja ymmärretyksi tuleminen nähtiin siis varsin tasa-vertaisena naisten ja miesten välillä.

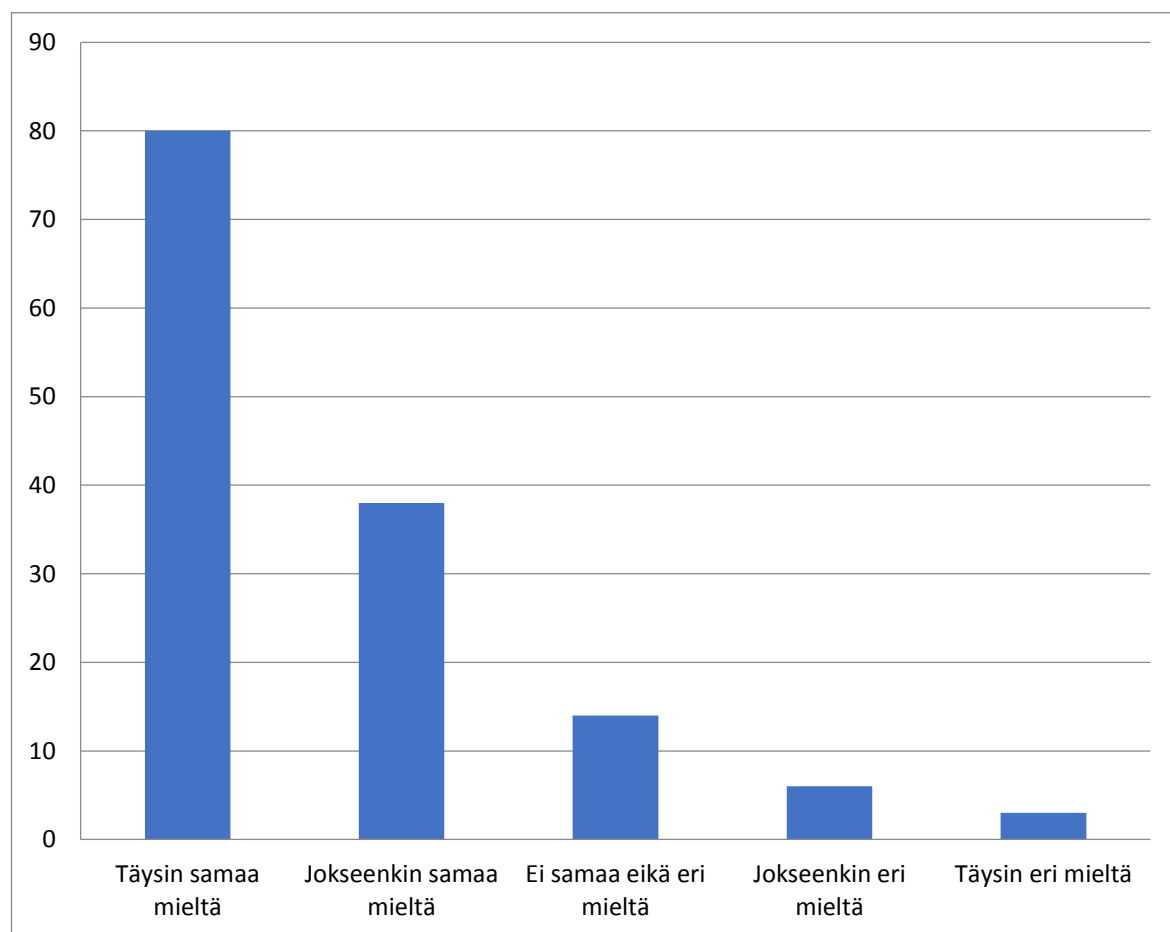
Taulukko 26. Tulen kuulluksi ja ymmärretyksi tapaamisella. (n=148)



149 vastaajasta 8 vastaajaa jätti vastaamatta kysymykseen (n=141). Vastaajista 80 (57 %) oli täysin samaa mieltä, että voi puhua asioista luottamuksella, 38 (27 %) oli joihinkin samaa mieltä, 14 (10 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä, 6 (4 %) oli joihinkin eri mieltä ja 3 (2 %) oli täysin eri mieltä, että voi puhua asioista luottamuksella. (ks. taulukko 27).

Vastausten perusteella voidaan todeta, että sosiaalitoimesta saatava palvelu on luottamuksellista. Luottamus nähdäänkin yhtenä merkittävänä tekijänä sosiaalityön asiakastilanteissa. Asiakkaiden eri elämäntilanteet voivat olla haastavia ja monimutkaisia kokonaisuuksia. Hyvän vuorovaikutuksen keskeisenä edellytyksenä on luottamuksen rakentaminen. (Kananoja ym. 2011, 138.)

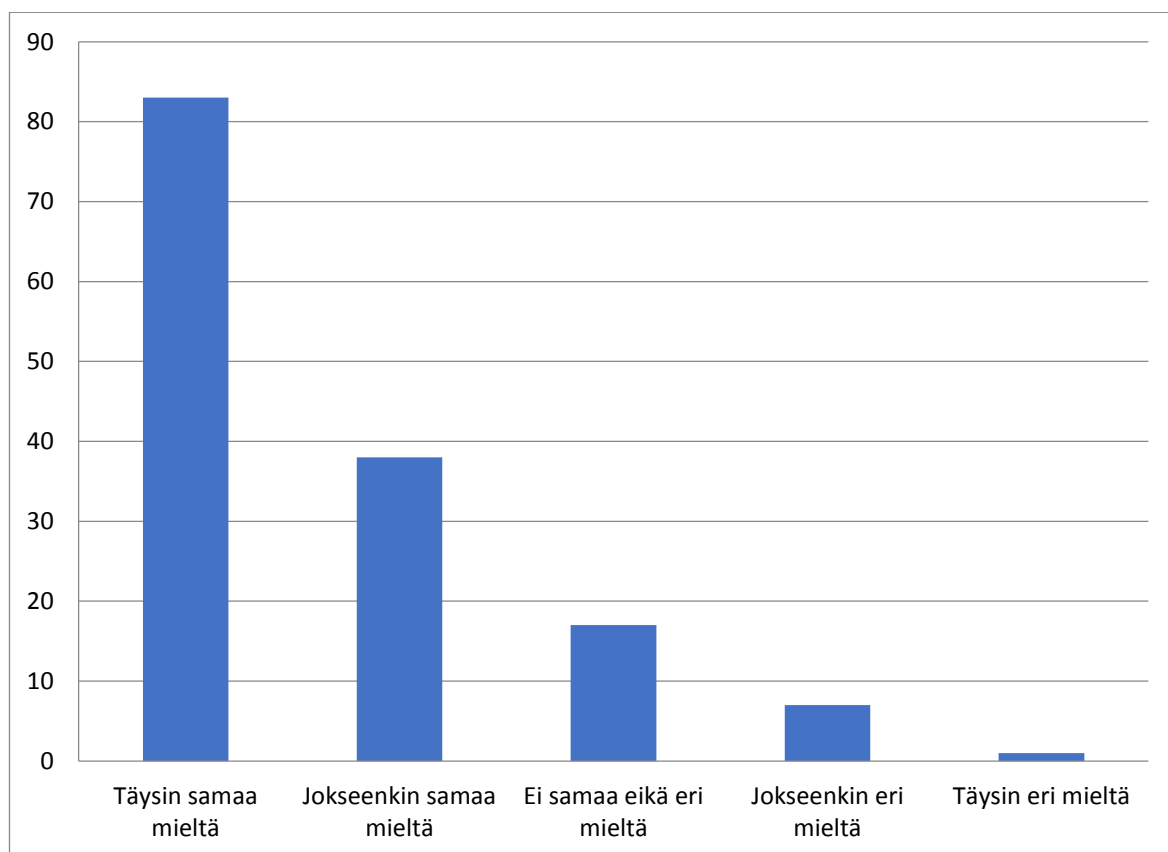
Taulukko 27. Voin puhua asioistani luottamuksella. (n=141)



149 vastaajasta 3 vastaajaa jätti vastaamatta kysymykseen (n=146). Vastaajista 83 (57 %) oli täysin samaa mieltä, että kohdellaan hyvin, 38 (26 %) oli jokseenkin samaa mieltä, 17 (11 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä, 7 (5 %) oli jokseenkin eri mieltä ja 1 (1 %) oli täysin eri mieltä, että kohdellaan hyvin. (ks. taulukko 28).

Asiakasvastaajat kokivat suurimmaksi osaksi, että henkilökunta kohteli heitä hyvin. Tutkimusaineistosta tehdyn vertailun perusteella naiset kokivat kohtelun sosiaalipalveluissa hieman parempana kuin miehet. Naisvastaajista (n=72) 64 % oli täysin samaa mieltä siitä, että heitä kohdeltiin hyvin sosiaaliohjaajan tapaamisilla. Miesvastaajista (n=74) 54 % oli täysin samaa mieltä siitä että, heitä kohdeltiin hyvin. Voiko kymmenen prosentin eroavaisuus johtua esimerkiksi sosiaalipalvelun henkilökunnan naisvaltaisuudesta vai voiko ero johtua esimerkiksi vastaajien erilaisista ajattelutavoista?

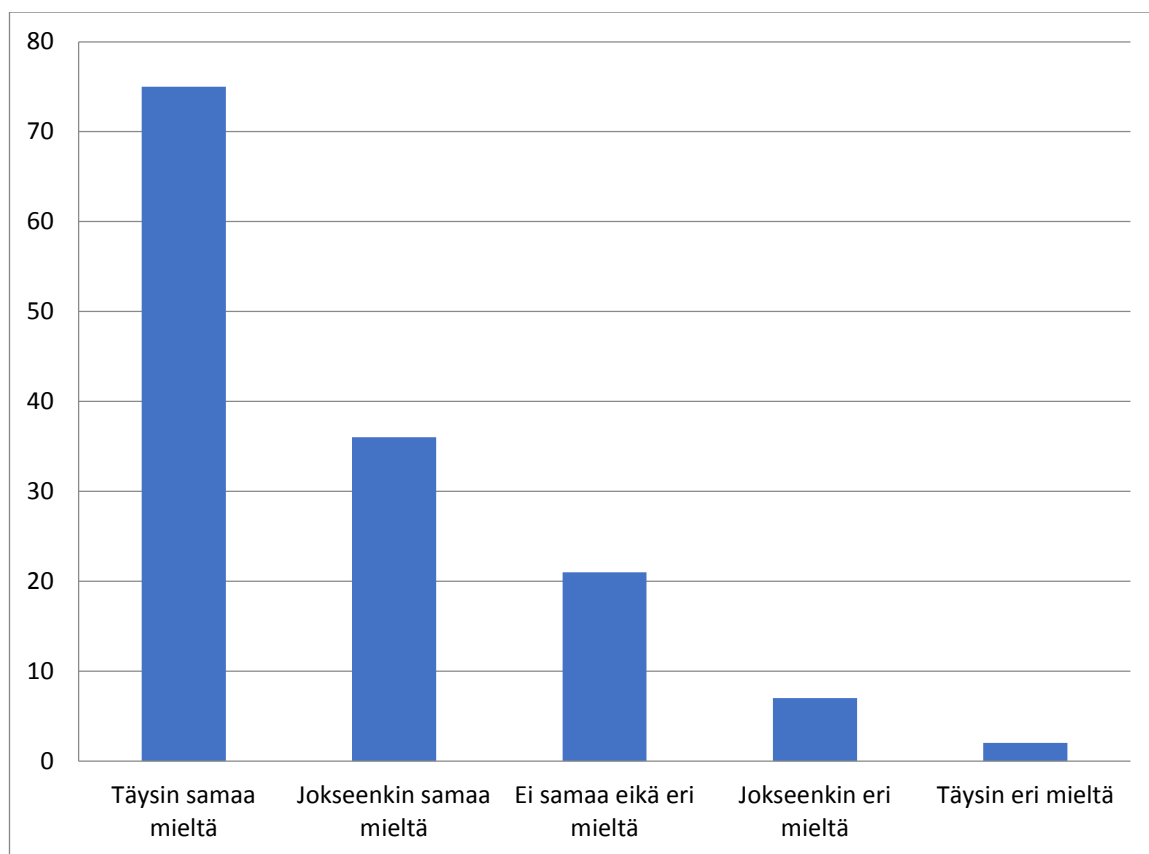
Taulukko 28. Minua kohdellaan hyvin. (n=146)



149 vastaajasta 8 vastaajaa jätti vastaamatta kysymykseen (n=141). Vastaajista 75 (53 %) oli täysin samaa mieltä, että palvelu on asiantuntevaa, 36 (26 %) oli jokseenkin samaa mieltä, 21 (15 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä, 7 (5 %) oli jokseenkin eri mieltä ja 2 (1 %) oli täysin eri mieltä, että saamansa palvelu on asiantuntevaa. (ks. taulukko 29).

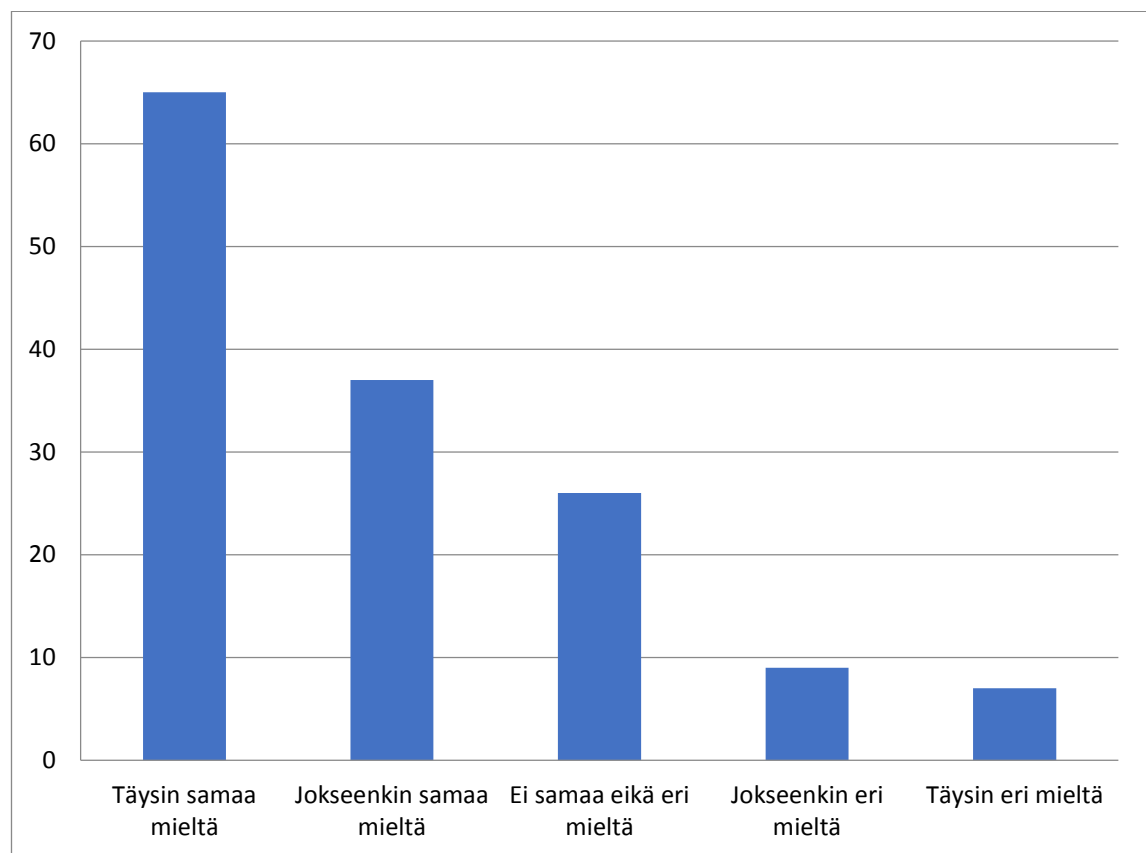
Tästä voidaan todeta, että Vaasan sosiaalitoimessa on pääosin ammattitaitoista ja pätevää henkilökuntaa.

Taulukko 29. Saamani palvelu on asiantuntevaa. (n=141)



149 vastaajasta 5 vastaajaa jätti vastaamatta kysymykseen (n=144). Vastaajista 65 (45 %) oli täysin samaa mieltä, että työntekijä motivoi ja tukee, 37 (26 %) oli jokseenkin samaa mieltä, 26 (18 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä, 9 (6 %) oli jokseenkin eri mieltä ja 7 (5 %) oli täysin eri mieltä, että työntekijä motivoi ja tukee. (ks. taulukko 30).

Taulukko 30. Työntekijäni motivoi ja tukee minua. (n=144)



10.4 Asiakkaiden sanalliset vastaukset

Sosiaaliohjaajan asiakkaille suunnatussa kyselylomakkeessa pyydettiin sanallisesti kertomaan, kuinka heidän mielestään toimintaa voitaisiin kehittää? Tässä osiossa esitellään koonnin asiakkaiden antamista kommentteista.

Sanallisia, tulkintakelpoisia vastauksia kysymykseen ”Miten toimintaa voitaisiin mielestäsi kehittää?” saatiin vastauksia 61 ja näistä 24 eli 39 % vastauksessa haluttiin, että sähköinen palvelu otettaisiin käyttöön. Asiakkaat kokivat, että sähköinen asiointi helpottaisi heidän arkea ja että niiden käsittely tapahtuisi nopeammin. Vastaajat kertoivat toiminnan kehittämisestä seuraavanlaisesti:

” Että saisi lähtettää toimeentulohakemuksen koneella sähköisesti.”

”Web pohjaiset palvelut ovat olleet toivomukseni pitkän aikaa. Kelan sivuilla on toimeentulo kohta mutta se on pysynyt toimeettomana jo pari vuotta!”

”Sähköinen asiointi olisi kyllä tätä päivää. Nopeuttaisi huomattavasti asiantia.”

” Sos. työntekijääni en ole nähnyt... en edes muista koska. Nettihakemukset-/asiointi helpottaisi asiointia huomattavasti, kun ei tarvitse jonottaa, puhelimessa tai paikanpäällä.”

”Sähköinen asiointi, joissakin asioissa. Toimeentulo hakemus vähän nopeammin. Ensimmäinen kesti 2,5 kuukautta ennen kuin sain toimeentulotukea.”

” Sähköinen hakulomake ja päätöksenteon etenemisen seuraaminen netissä olisi hyvä.”

”Sähköinen asiointi helpottaisi ettei tarvitsisi tulla joka kuukausi”

”sähköiset palvelut nopeuttaisi ja helpottaisi asiointia. Netistä voisi löytyä helpommin infoa.”

”Sähköinen asiointi pitäisi mielestäni olla mahdollista perus toimeentulotukea haettaessa! Päätösten käsittelykin voisi olla nopeampaa mikäli se on mahdollista”

Toiseksi kehittämiskohteeksi nousi toimeentulotuen käsittely. Asiakkaat toivoivat, että toimeentulotuen käsittely olisi nopeampaa. Tässä myös koettiin, että sähköisen asioinnin käyttöön ottaminen nopeuttaisi toimeentulotuen käsittelyä. Vastaajat kertoivat toiminnan kehittämisestä seuraavanlaisesti:

- *” Joskus päätöksissä kestää kauan.”*
- *”Nopeuttamalla käsittelyä”*
- *” Pitäisi olla enemmän työntekijöitä , jotta hakemukset voitaisiin käsitellä määräajassa.”*
- *” Paperien käsittelyssä kestää liian kauan.”*
- *” Toimeentulotukiasiakkaan päätös pitäisi tehdä määrätysssä ajassa ettei laskuja kerry asiakkaalle tai joudu maksamaan niitä myöhässä.”*
- *”Sähköinen asiointi, joissakin asioissa. Toimeentulo hakemus vähän nopeammin. Ensimmäinen kesti 2,5 kuukautta ennen kuin sain toimeentulotukea.”*

Kolmantena kehittämiskohteena nähtiin työntekijöiden parempi tavoitettavuus. Puhelinaika (11 – 12) koettiin liian lyhyeksi. Asiakkaiden elämäntilanteet ja asiassällöt vaihtelivat ja puhelujen pituutta ei voitu määritellä etukäteen. Asiakkaat toivoivat, että puhelinaika olisi pidempi.

- *Telefontiden är helt löjlig. 11-12 vad saklar är de för tid och då man väntat 45 minuter eller mer i telefon och ingen svarar och sen tar telefontiden slut så blir man ju väldigt ledsen. 2 månader väntetid för att få en tid hit är absurt.*
- *"Soittoaika olisi enemmän kuin 1h päivässä. Muuten ihan jees."*
- *" Ei mulla vielä kovin paljon kokemusta tähän, mutta voi tehdä niinn, että ajat järjestetään vähä nopeampi kun on mahdollista ja puhelin ajan varaus aika on liian lyhyt, vain yhden tunnin (11-12)."*
- *"Sähköinen asiointi ois hyvä. + pidemmät puhelinajat / helpompi päästä asioimaan henkilökohtaisesti."*
- *" Puhelin aika liian lyhyt."*

Kysymykseen "Mitä muuta haluaisit sanoa?" 35 vastanneesta 17 vastaajaa (49 %) antoi positiivista palautetta. Vastausten mukaan alle puolet asiakkaista oli tyytyväisiä saamaansa palveluun. Asiakkaat olivat myös tietoisia ja ymmärsivät sen, ettei kunta pysty aina tarjoamaan parempaa tukea.

" Kiitos paljon työstänne ja miten asiantuntevia olette! Paljon hyvää saottavaa."

" Erittäin hyviä kokemuksia! Ystävällistä ja osaavaa palvelua."

" Minun kohdallani kaikki on mennyt hyvin ja olen saamaani apua."

" Kiitos avusta! Sosiaalityöntekijä auttaa tarvittavissa asioissa toisin kuin kotimaassani."

Kysymykseen "Mitä muuta haluaisit sanoa?" annettiin myös kehittämiskohteita. Asiakkaat toivoivat saavansa palvelulta apua elämänmuutokseen, ettei tuki olisi vain pelkkää taloudellista tukea, vaan kokonaisvaltaista tukemista.

” Nuorten palvelussa varsinkin kun tulee kesä ei tule opintotukea/lainaa pitäisi selkeästi saada tieto nuorelle toimeentulotuen saannista/oikeudesta kesän aikana. Muuten olemme saaneet hyvää palvelua!”

”MUUTOSTA. Työttömänä on aika epätoivoinen.”

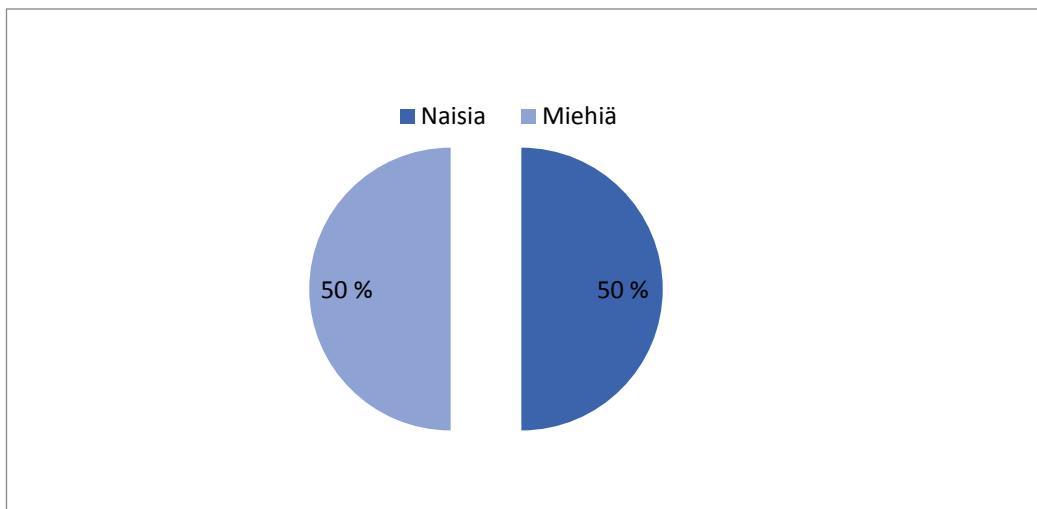
” En ole tavannut henkilöä, joka päätökseni allekirjoittaa...”

” Tulevaisuus on varmasti monelle asiakkaalle hyvin vaikea!”

11 SOSIAALITYÖNTEKIJÄN ASIAKASVASTAAJIEN KO- KEMUKSIA

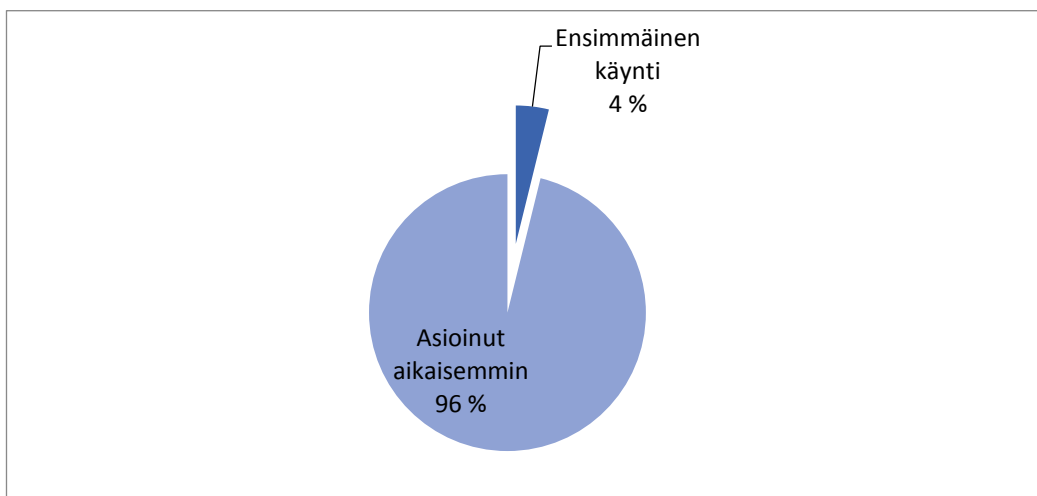
Asiakaskyselyyn vastanneita oli 26, joista 13 (50 %) oli naisia ja 13 (50 %) vastaavasti oli miehiä. (ks. taulukko 31).

Taulukko 31. Sosiaalityöntekijän asiakasvastaajien sukupuolijakauma.



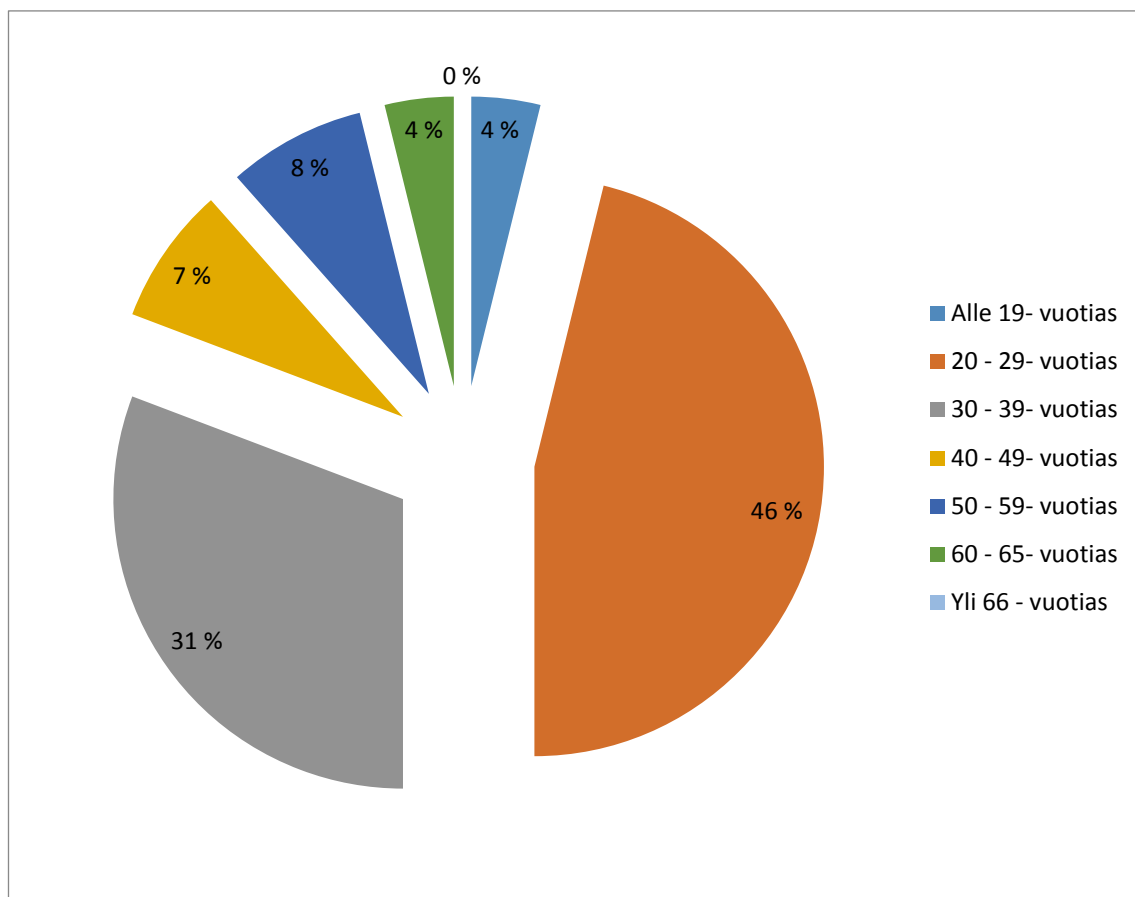
Vastaajista 25 (96 %) oli asioinut aikaisemmin ja 1 (4 %) asioi ensimmäistä kertaa. (ks. taulukko 32).

Taulukko 32. Käyntikerta.



Vastaajista alle 19-vuotiata oli 1 (4 %), 20–29-vuotiaita oli 12 (46 %), 30–39-vuotiaita oli 8 (31 %), 40–49-vuotiaita oli 2 (7 %), 50–59-vuotiaita oli 2 (8 %), 60–65-vuotiaita oli 1 (4 %) ja yli 66-vuotiaita ei ollut ollenkaan. (ks. taulukko 33).

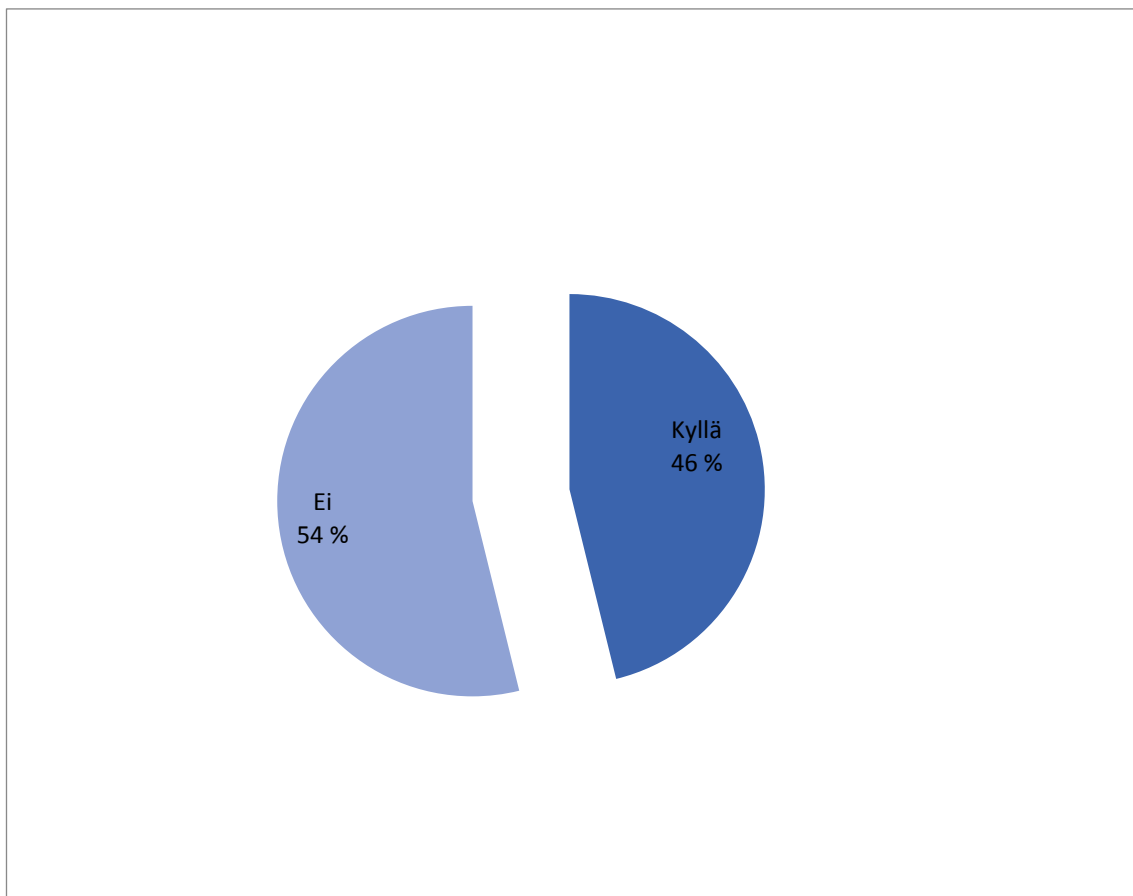
Taulukko 33. Sosiaalityöntekijän asiakasvastaajien ikäjakauma.



11.1 Kehittäjäasiakkaana toimiminen

26 vastaajasta 12 (46 %) oli kiinnostunut toimimaan sosiaalityönkehittäjäasiakkaana ja 14 (54 %) vastasi kysymykseen kielteisesti. (ks. taulukko 34).

Taulukko 34. Olen kiinnostunut toimimaan sosiaalityönkehittäjäasiakkaana.

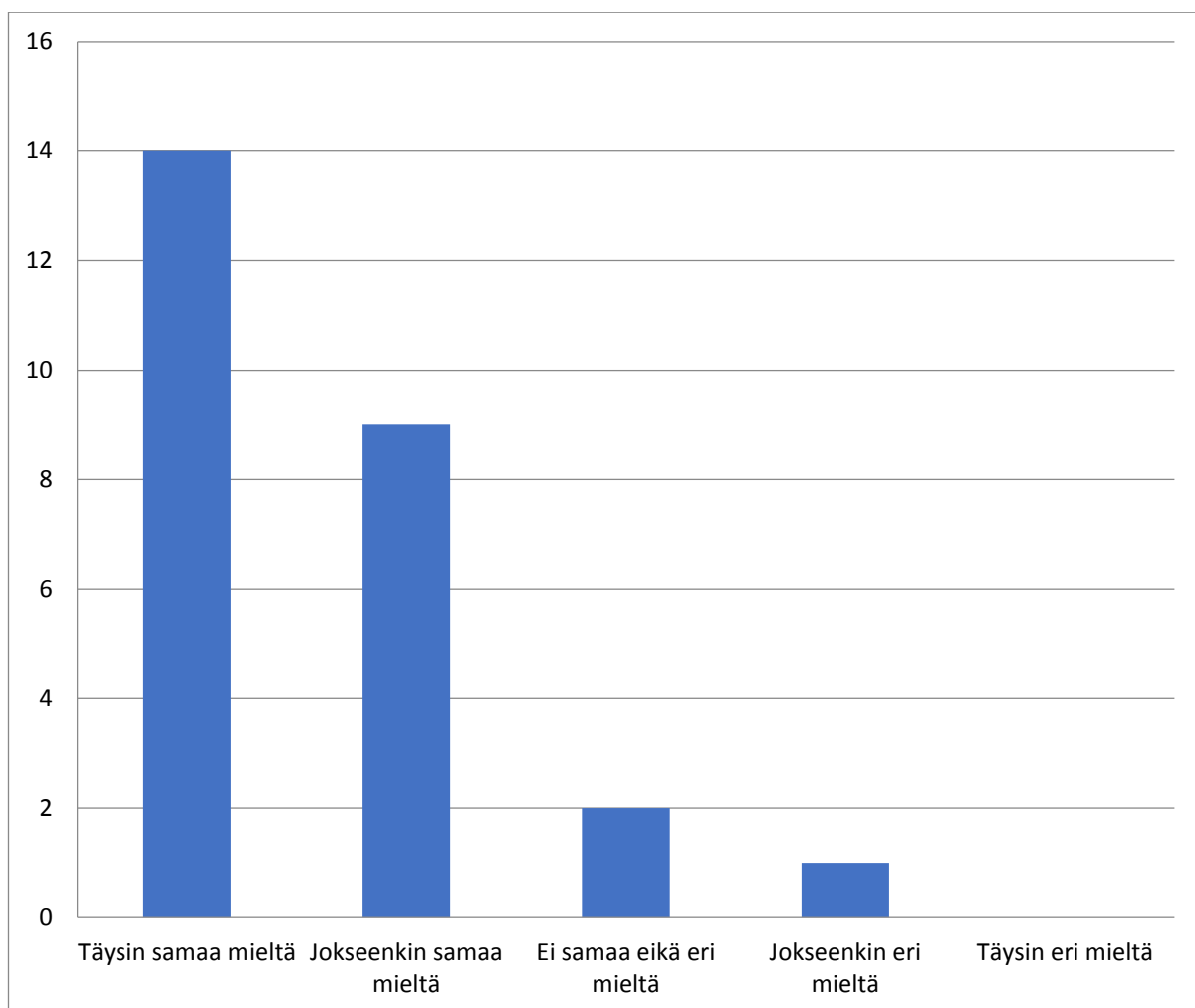


11.2 Asiakasvastaajien kokemukset sosiaalityön palveluista

26 vastaajasta 14 (54 %) oli täysin samaa mieltä, että tapaamiset vastaavat tarpeita ja toiveita, 9 (34 %) oli jokseenkin samaa mieltä, 2 (8 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä, 1 (4 %) oli jokseenkin samaa mieltä ja täysin eri mieltä ei ollut yhtään asiakasvastaajaa. (ks. taulukko 35).

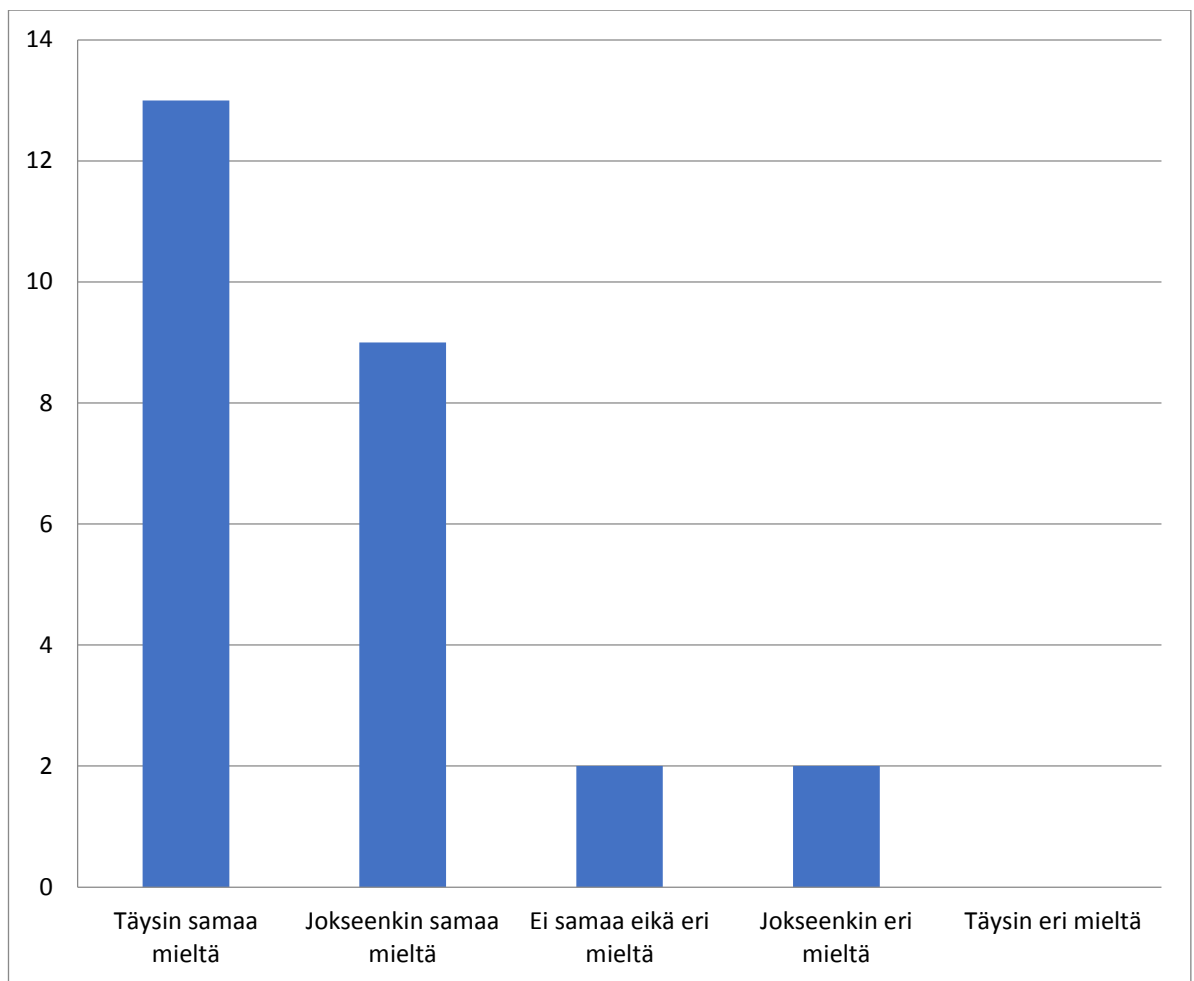
Suurin osa asiakasvastaajista koki, että tapaamiset vastasivat heidän tarpeita ja toiveitaan. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen yhteistyö on työväline muutoksen aikaan saamiseksi. Jokainen tapaaminen voi olla joko voimaannuttava kokemus tai päinvastoin asiakkaan itsemääräämistä loukkaava. (Kanaoja ym. 2011, 137.)

Taulukko 35. Tapaamiset vastaavat tarpeitani ja toiveitani.



26 vastaajasta 13 (50 %) oli täysin samaa mieltä, että saa riittävästi tietoa erilaisista palveluista, 9 (34 %) oli jokseenkin samaa mieltä, 2 (8 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä, 2 (8 %) oli jokseenkin eri mieltä ja täysin eri mieltä ei ollut yhtään asiakasvastaajaa.

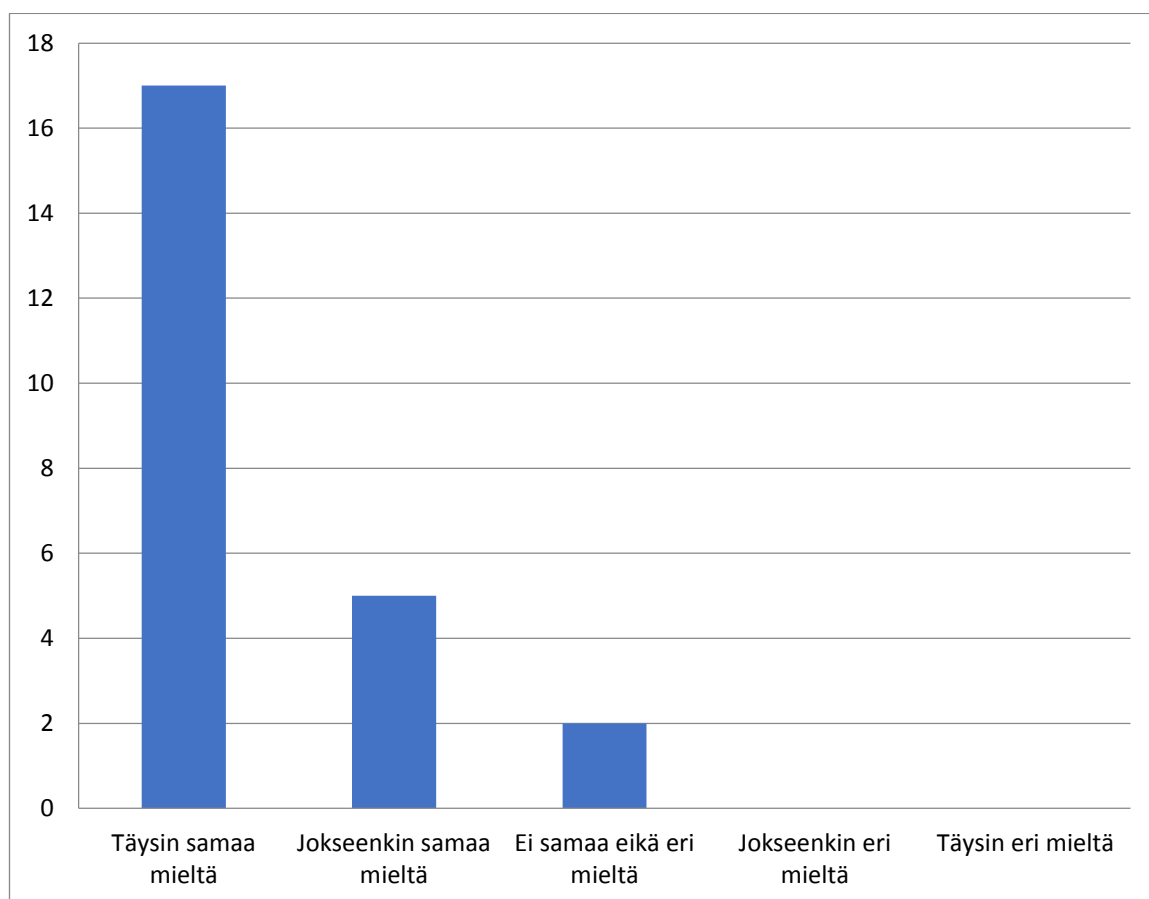
Taulukko 36. Saan riittävästi tietoa erilaisista palveluista.



26 vastaajasta 2 vastaajaa jätti vastaamatta kysymykseen (n=24). Vastaajista 17 (71 %) oli täysin samaa mieltä, että tapaamisille on varattu riittävästi aikaa, 5 (21 %) oli jokseenkin samaa mieltä, 2 (8 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä, jokseenkin eri mieltä ja täysin eri mieltä ei ollut kukaan vastaajasta. (ks. taulukko 37).

Suurin osa vastaajista koki, että sosiaalityöntekijän kanssa sovitulle tapaamisille oli varattu riittävästi aikaa. Sosiaalityössä asiakkaan elämäntilanteen käsittely ja kartoitus eivät ole ainoastaan tiedon hankintaa tai antamista, vaan se on oleellinen työväline ja tapa selvittää asiakkaan senhetkistä elämäntilannetta ja tavoitteita. Asiakkaan lähtötilanteen kartoitus ja tilanteen arviointi voidaan nähdä varsin olennaisena osana työn perusosaamista ja sosiaalityön prosessia. (Kananaja, ym, 2011, 137,144.)

Taulukko 37. Tapaamiselle on varattu riittävästi aikaa. (n=24)

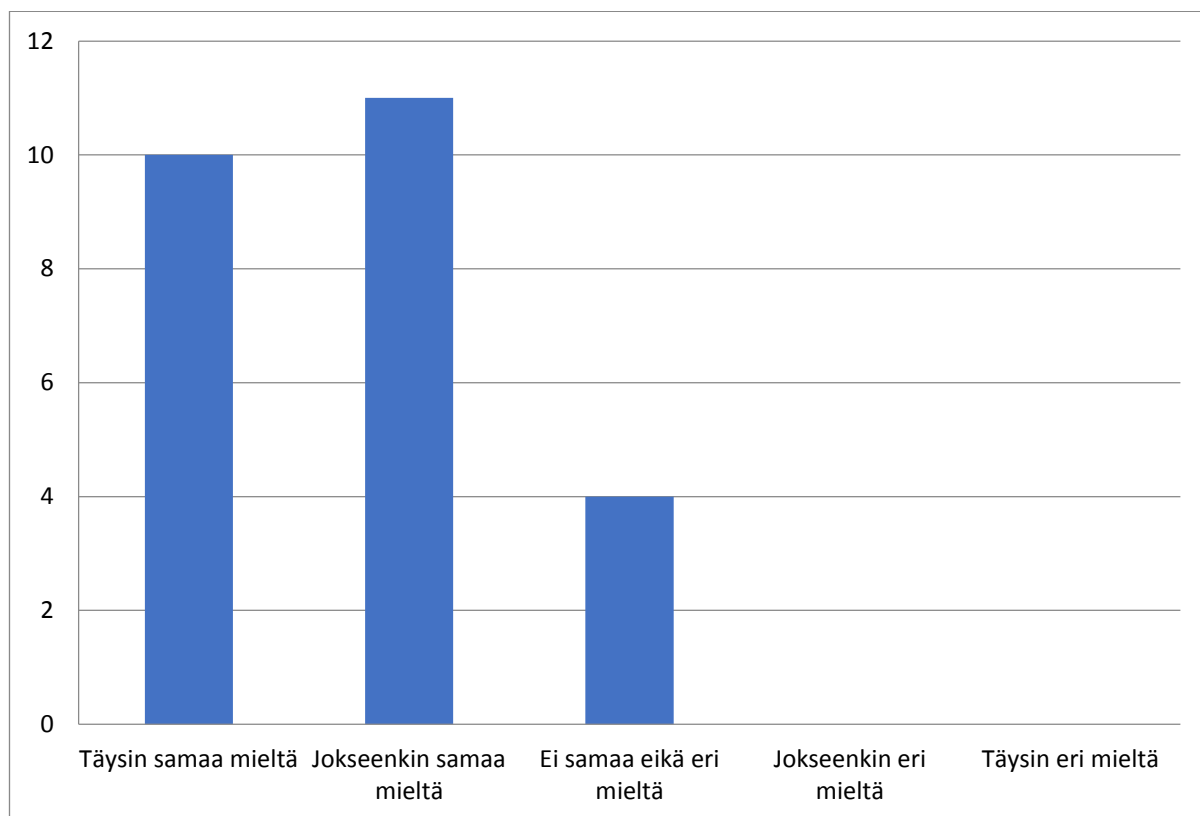


26 vastaajasta 1 vastaaja jätti vastaamatta kysymykseen (n=25). Vastaajista 10 (40 %) oli täysin samaa mieltä, että saa tarvitsemiaan palveluja, 11 (44 %) oli jokseenkin samaa mieltä, 4 (16 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä, jokseenkin eri mieltä ja täysin eri mieltä ei ollut kukaan vastaajasta. (ks. taulukko 38).

Hieman alle puolet sosiaalityöntekijöiden asiakasvastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että he voivat luottaa saavansa tarvitsemiaan sosiaalitoimen palveluita.

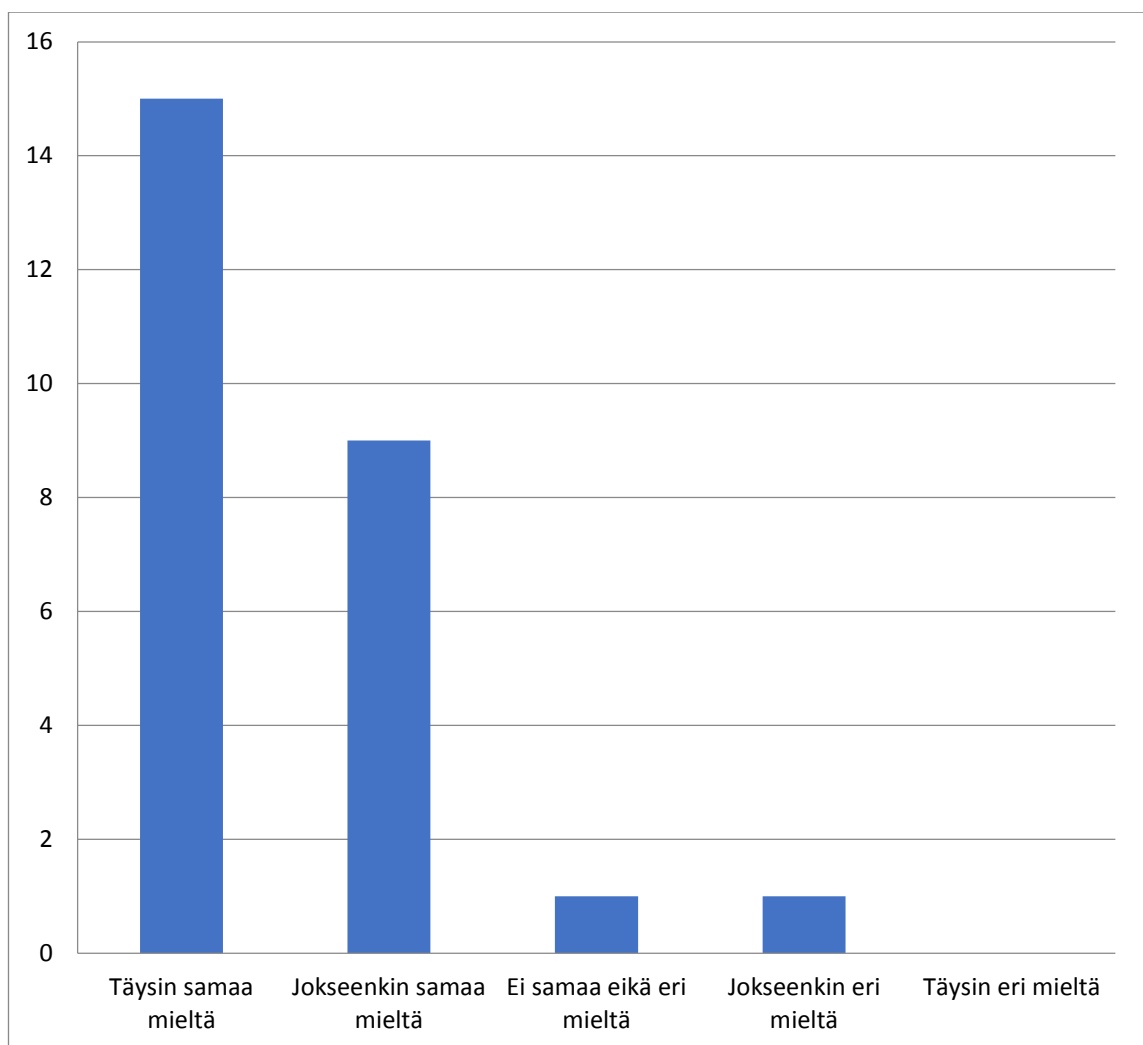
Sosiaalipalveluita käyttävät asiakkaat ovat usein eri palveluiden tarpeessa, mutta eivät välttämättä ole tietoisia näistä palveluista ja niiden saatavuudesta, ellei heitä osata ohjata oikean palvelun piiriin. Tästä syystä sosiaalityöntekijälle olisi hyötyä siitä, että hän tuntisi säädetyn lain asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Aina asiakas ei jaksakaan oman psyykkisen kuntonsa vuoksi alkaa selvittää omien oikeuksiensa tai palveluiden perään, joihin hän olisi oikeutettu ja siksi työntekijän rooli korostuu palveluntarpeen arvioijana. (Strömberg-Jakka 2012, 151.)

Taulukko 38. Luotan siihen, että saan tarvitsemiani palveluja. (n=25)



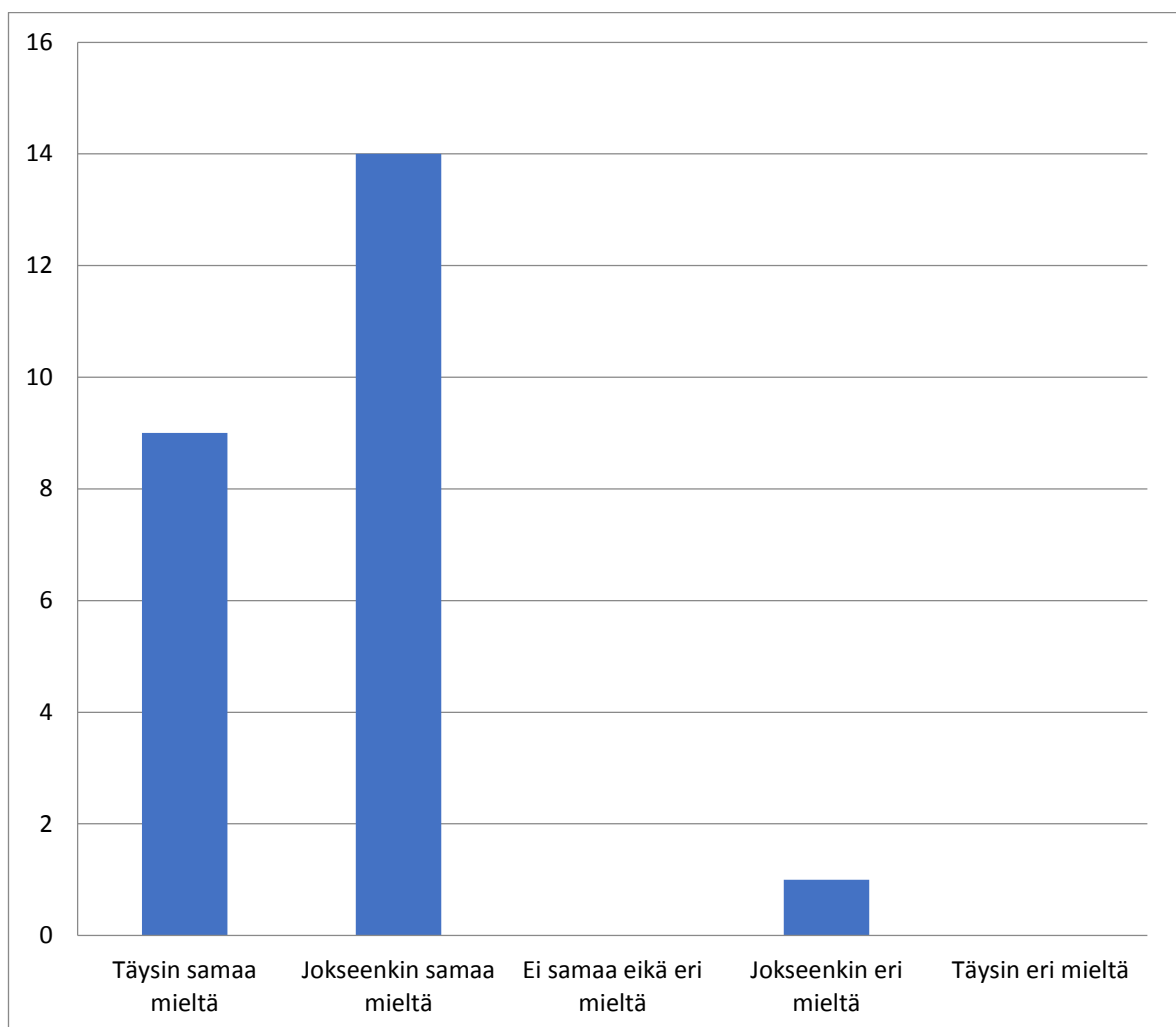
26 vastaajasta 15 (58 %) oli täysin samaa mieltä, että elämäntilanne huomioidaan palvelujen suunnittelussa, 9 (34 %) oli jokseenkin samaa mieltä, 1 (4 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä, 1 (4 %) oli jokseenkin eri mieltä ja kukaan vastaajista ei ollut täysin eri mieltä.

Taulukko 39. Elämäntilanteeni huomioidaan palvelujen suunnittelussa.



26 vastaajasta 2 vastaajaa jätti vastaamatta kysymykseen (n=24). Vastaajista 9 (38 %) oli täysin samaa mieltä, että saa riittävästi tietoa siitä, miten työskentelyssä edetään käynnin jälkeen, 14 (58 %) oli jokseenkin samaa mieltä, kukaan vastaajista ei ollut samaa eikä eri mieltä, 1 (4 %) oli jokseenkin eri mieltä ja vastaajista kukaan ei ollut täysin eri mieltä. (ks. taulukko 40).

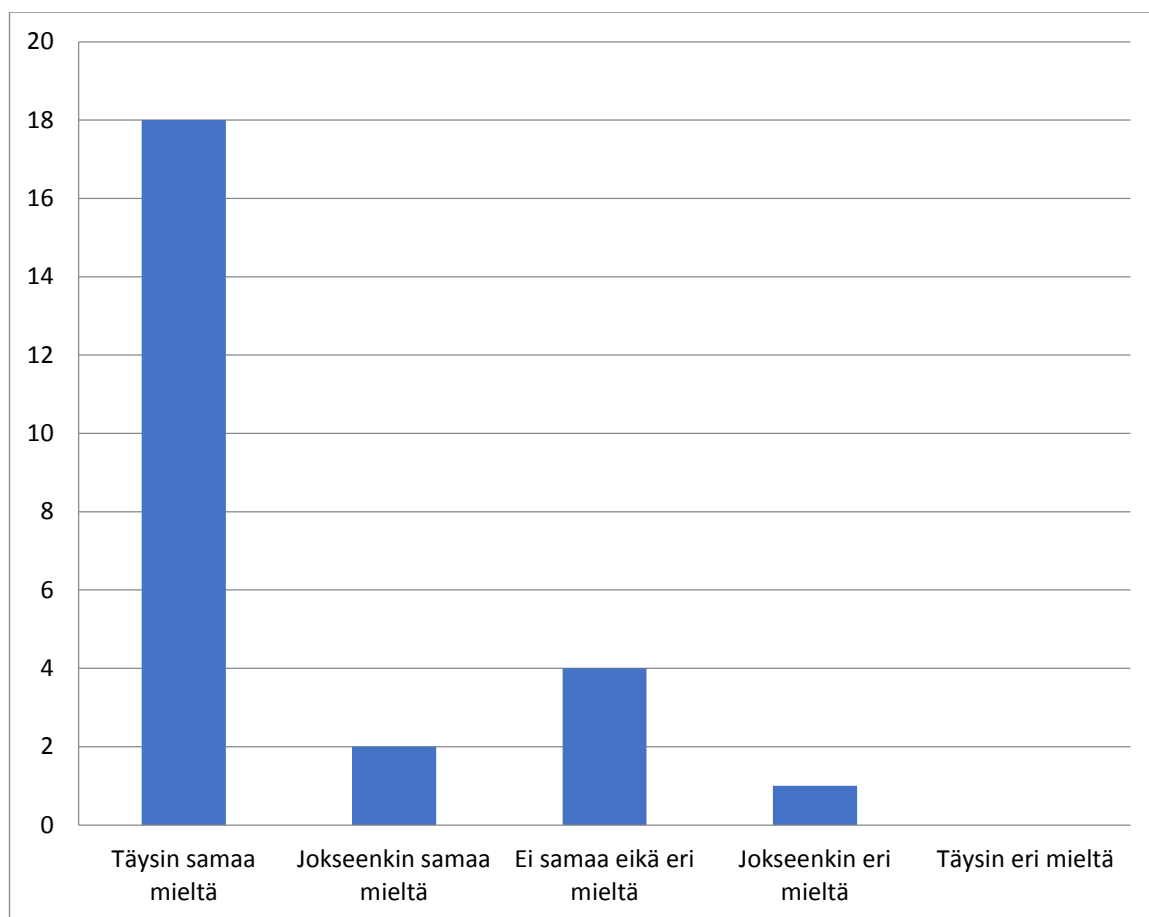
Taulukko 40. Saan riittävästi tietoa siitä, miten työskentelyssä edetään käynnin jälkeen. (n=24)



26 vastaajasta 1 vastaaja jätti vastaamatta kysymykseen. (n=25). Vastaajista 18 (72 %) oli täysin samaa mieltä, että on asiakassuunnitelma, 2 (8 %) oli jokseenkin samaa mieltä, 4 (16 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä, 1 (4 %) oli jokseenkin eri mieltä ja vastaajista kukaan ei ollut täysin eri mieltä asiasta. (ks. taulukko 41).

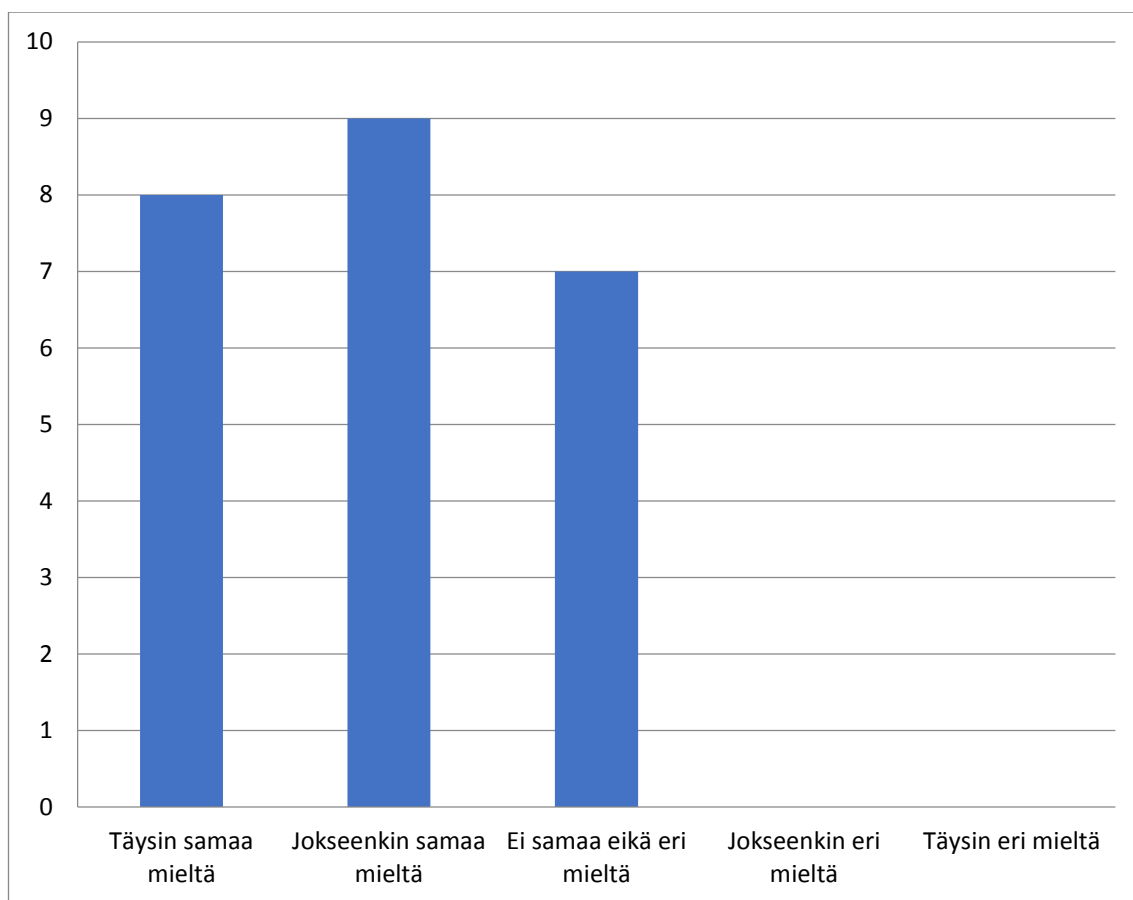
Aikuissosiaalityön asiakassuunnitelma laaditaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kanssa yhdessä. Suunnitelman tavoitteena on löytää asiakkaalle tarpeelliset palvelut sekä tukitoimet tilannekartoituksen kautta. (SOS–hanke 2013.)

Taulukko 41. Minulla on asiakassuunnitelma. (n=25)



26 vastaajasta 2 vastaaja jätti vastaamatta kysymykseen (n=24). Vastaajista 8 (33 %) oli täysin samaa mieltä, että miksi on asiakassuunnitelma, 9 (38 %) oli jokseenkin samaa mieltä, 7 (29 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä, jokseenkin eri mieltä ja täysin eri mieltä ei ollut kukaan vastaajista. (ks. taulukko 42).

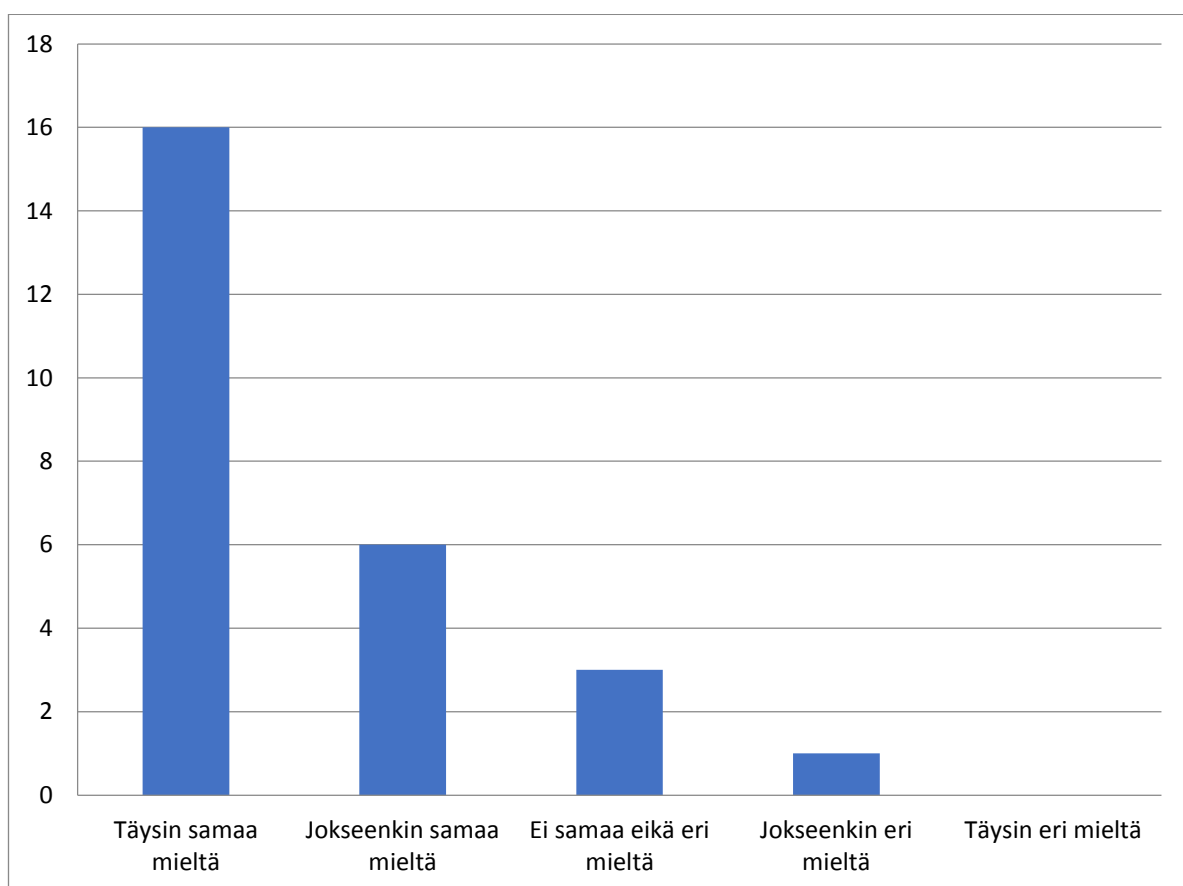
Taulukko 42. Tiedän, miksi minulla on asiakassuunnitelma. (n=24)



11.3 Sosiaalityöntekijän kanssa koetut kohtaamiset

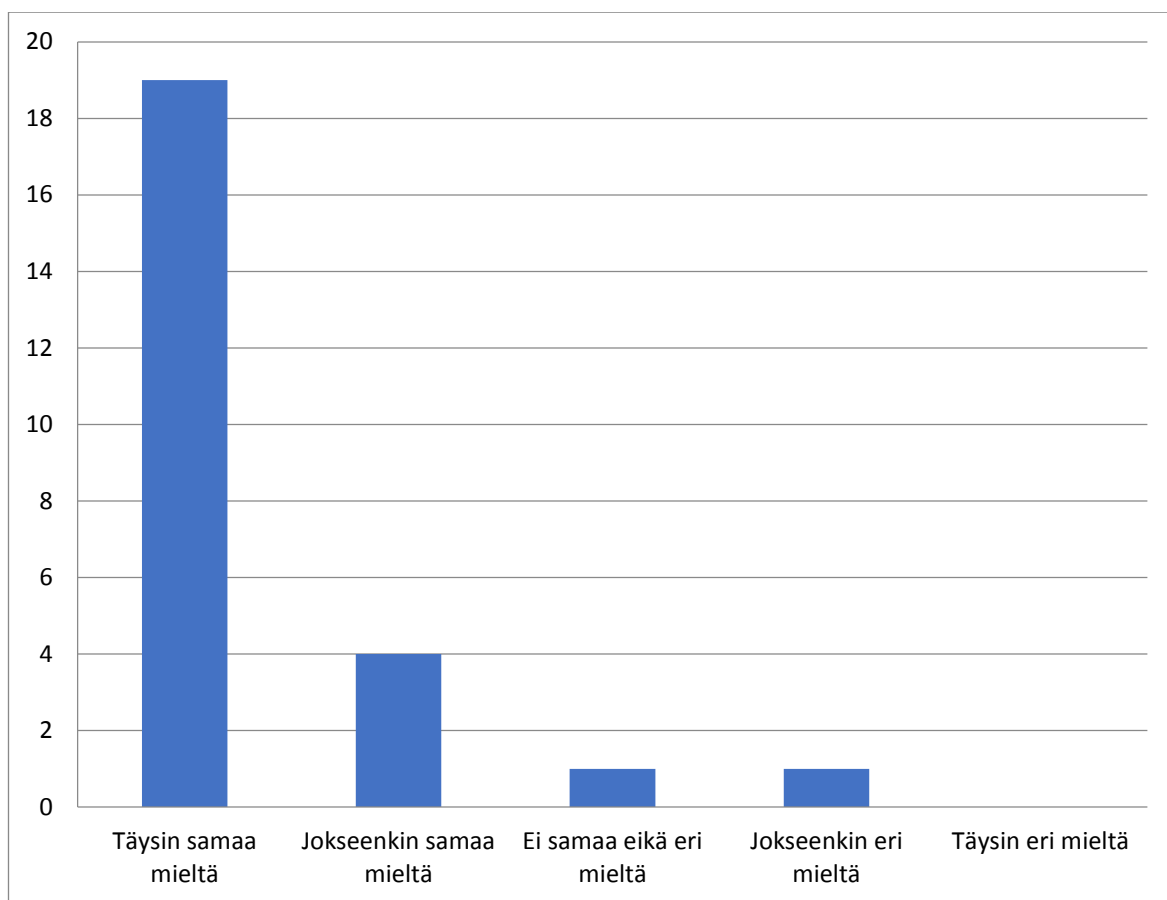
26 vastaajasta 16 (62 %) oli täysin samaa mieltä, että tulee kuulluksi ja ymmärretyksi tapaamisella, 6 (23 %) oli jokseenkin samaa mieltä, 3 (11 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä, 1 (4 %) oli jokseenkin eri mieltä ja täysin eri mieltä ei ollut kukaan vastaajista. (ks. taulukko 43).

Taulukko 43. Tulen kuulluksi ja ymmärretyksi tapaamisella.



26 vastaajasta 1 vastaaja jätti vastaamatta kysymykseen (n=25). Vastaajista 18 (76 %) oli täysin samaa mieltä, että voi puhua asioistaan luottamuksella, 4 (16 %) oli joihinkin samaa mieltä, 1 (4 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä, 1 (4 %) oli joihinkin eri mieltä ja täysin eri mieltä ei ollut kukaan vastaajista. (ks. taulukko 44).

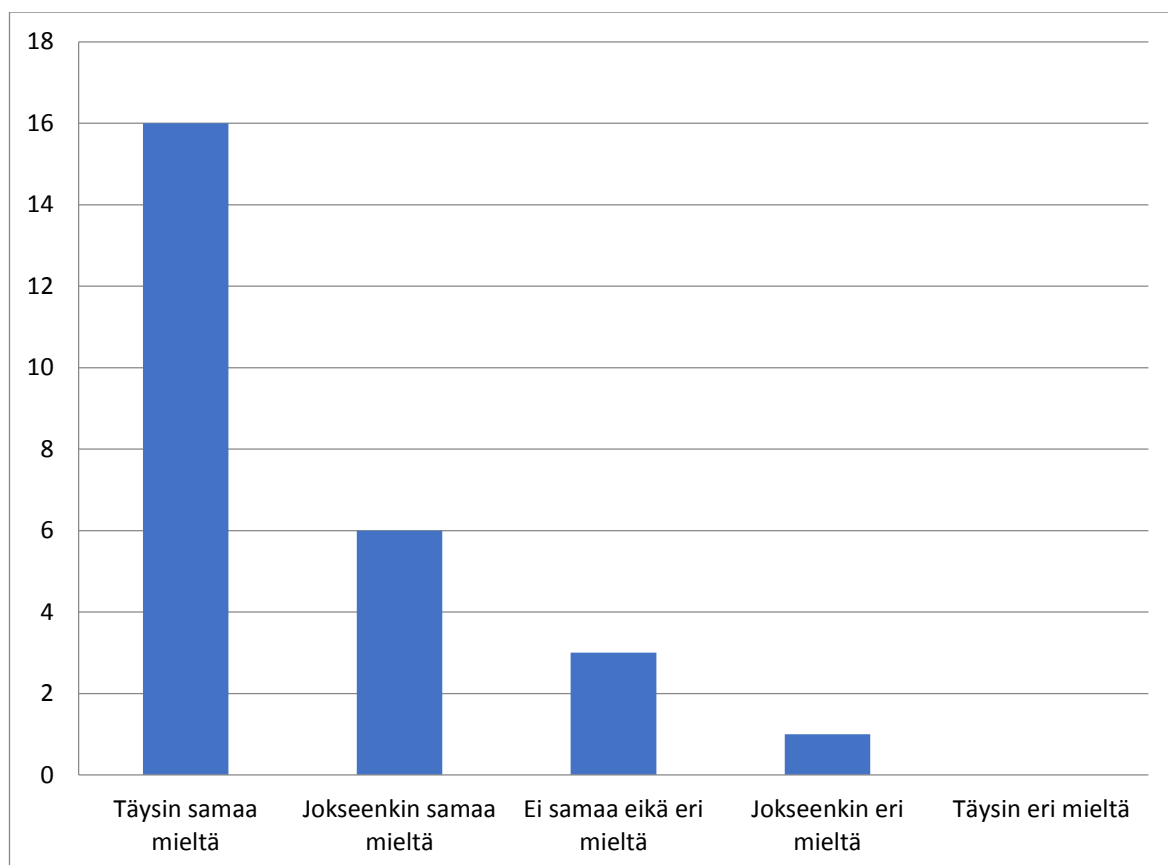
Taulukko 44. Voin puhua asioistani luottamuksella. (n=25)



26 vastaajasta 16 (62 %) oli täysin samaa mieltä, että heitä kohdellaan hyvin, 6 (23 %) oli jokseenkin samaa mieltä, 3 (11 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä, 1 (4 %) oli jokseenkin eri mieltä ja täysin eri mieltä ei ollut kukaan vastaajista. (ks. taulukko 45).

Sosiaalityöntekijä on yleensä luonteeltaan empaattinen, kuuntelee asiakasta ja hänellä on taito nähdä kokonaisvaltaisesti asiakkaan elämäntilanne, tällöin asiakkaan on helppo lähestyä työntekijää. (USK Social Work, 2012).

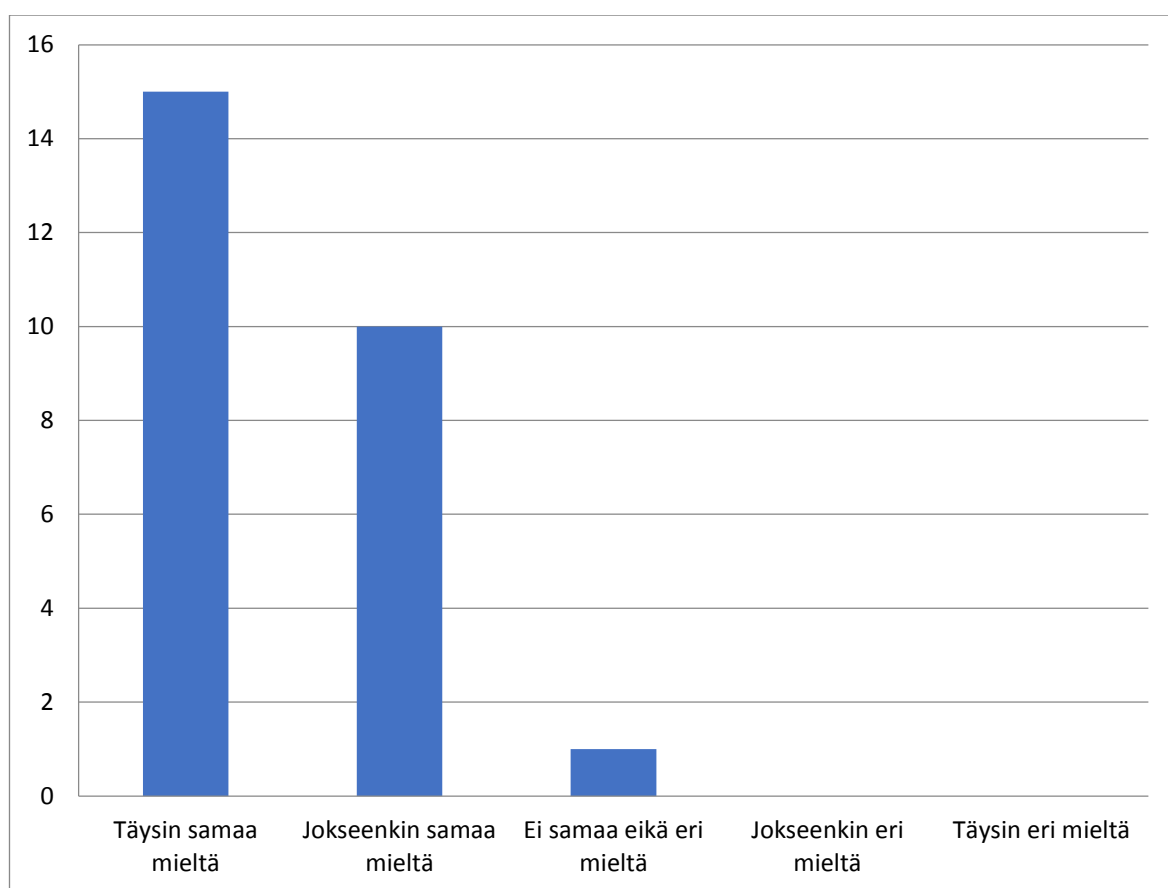
Taulukko 45. Minua kohdellaan hyvin.



26 vastaajasta 15 (58 %) oli täysin samaa mieltä, että palvelu on asiantuntevaa, 10 (38 %) oli jokseenkin samaa mieltä, 1 (4 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä, jokseenkin eri mieltä ja täysin eri mieltä ei ollut kukaan vastaajista. (ks. taulukko 46).

Sosiaalityöllä pyritään yhteisöjen sekä yksilöiden hyvinvointiin, sosiaaliongelmien vähentämiseen, ehkäisemiseen ja poistamiseen. Sosiaalityöntekijä on ammattilainen, joka ohjaa, neuvoa sekä auttaa sosiaalisten ongelmien selvittämisessä. (Kunnat.net 2014.)

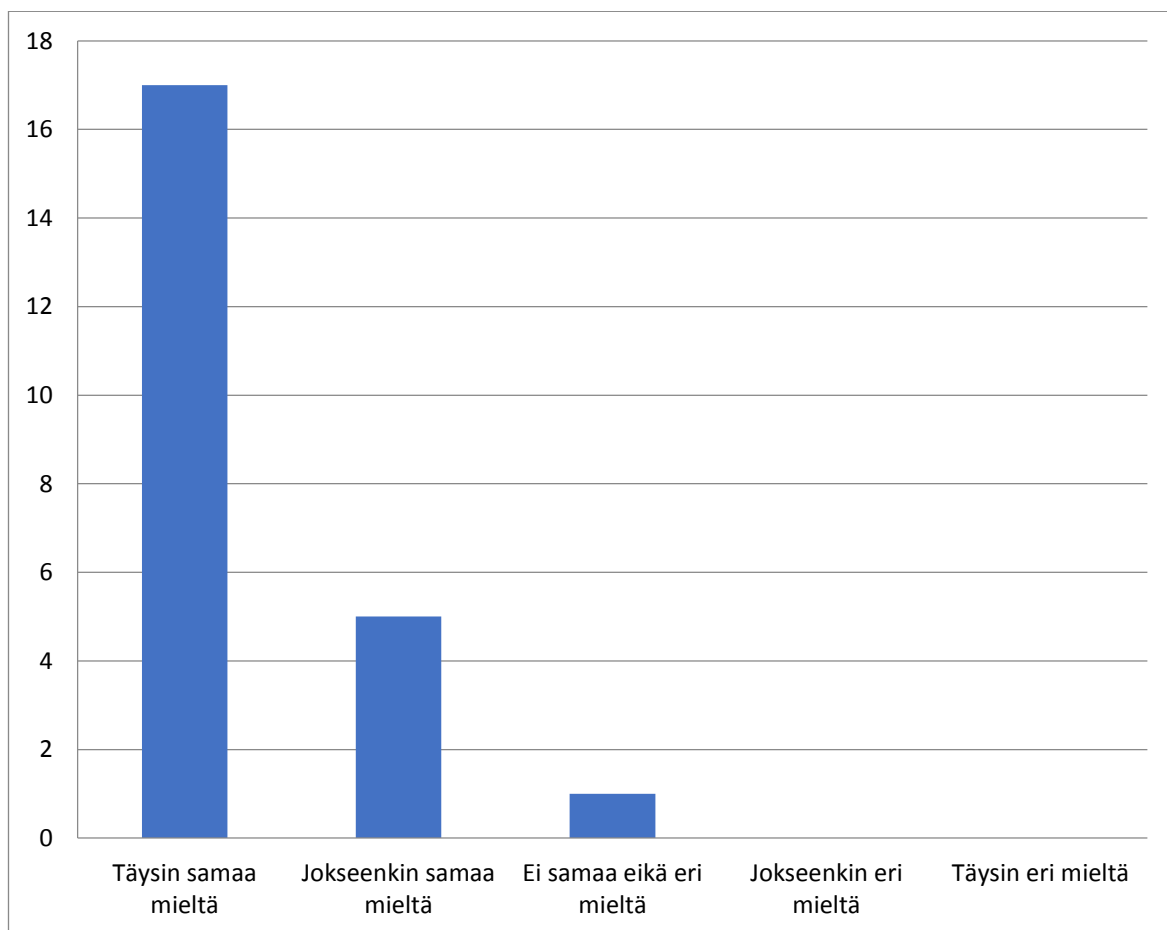
Taulukko 46. Saamani palvelu on asiantuntevaa.



26 vastaajasta 3 vastaajaa jätti vastaamatta kysymykseen (n=23). Vastaajista 17 (74 %) oli täysin samaa mieltä, että työntekijä motivoi ja tukee, 5 (22 %) oli jokseenkin samaa mieltä, 1 (4 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä. Jokseenkin eri mieltä ja täysin eri mieltä ei ollut kukaan vastaajista. (ks. taulukko 47).

Asiakkaat kokivat suurimmaksi osin, että sosiaalityöntekijät kuuntelevat heitä sekä huomioivat hyvin heidän omia näkemyksiään elämäntilanteestaan. Asiakkaille on tärkeä, että sosiaalityöntekijä keskustelee heidän kanssaan sekä motivoi taloudellisen tuen lisäksi.

Taulukko 47. Työntekijäni motivoi ja tukee minua. (n=23)

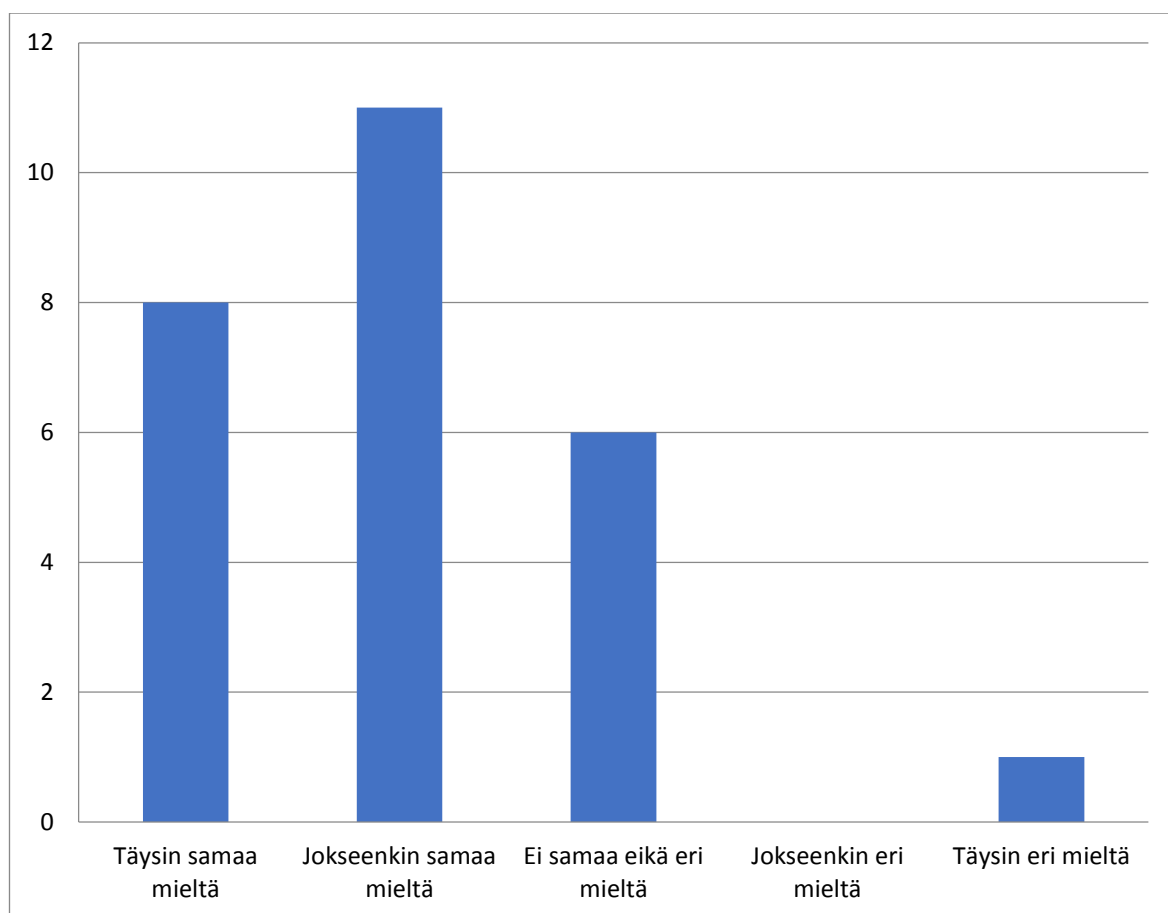


11.4 Palvelujen vaikutus elämäntilanteeseen

Tähän kysymykseen vastasivat asiakkaat, jotka ovat asioineet aikaisemmin palvelussa.

26 vastaajasta 8 (31 %) oli täysin samaa mieltä, että elämäntilanne on kohentunut edellisen tapaamisen jälkeen, 11 (42 %) oli jokseenkin samaa mieltä, 6 (23 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä, jokseenkin eri mieltä ei ollut kukaan vastaajista ja 1 (4 %) oli täysin eri mieltä. (ks. taulukko 48).

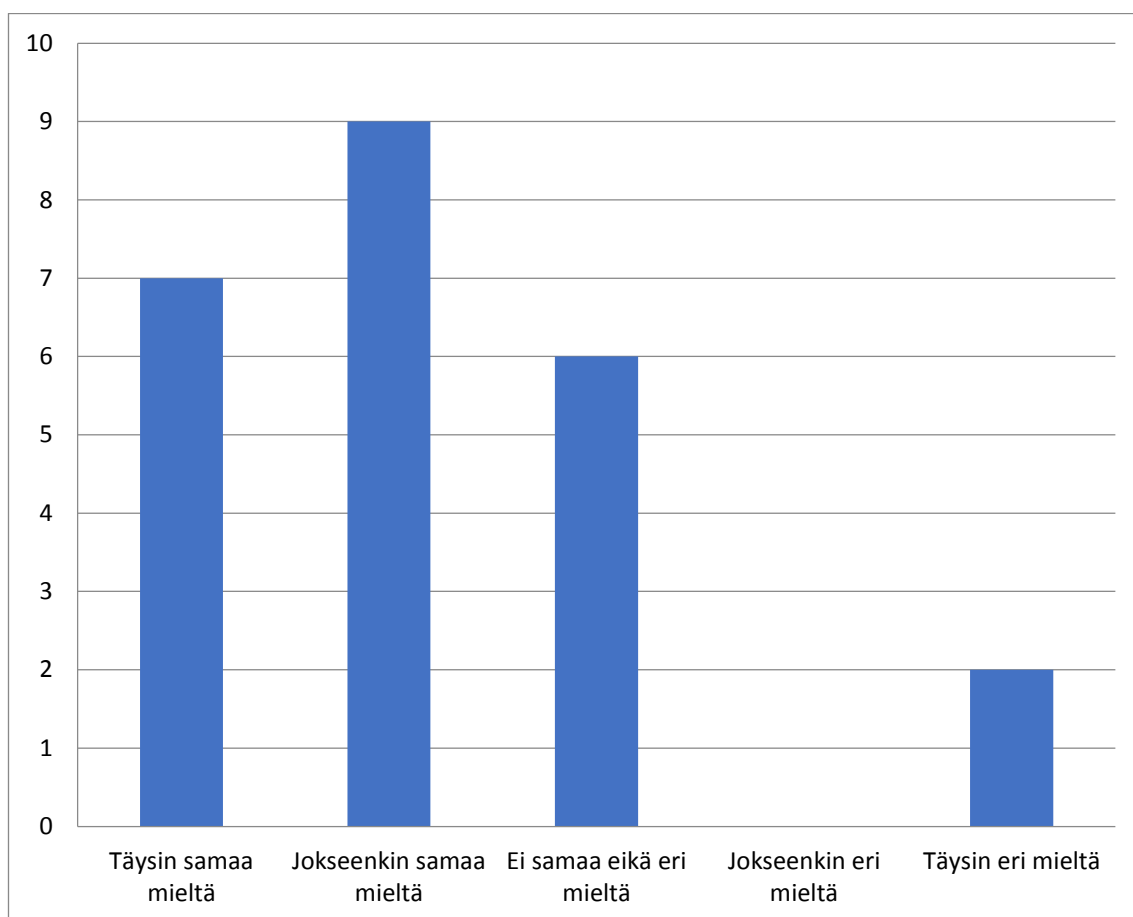
Taulukko 48. Elämäntilanteeni on kohentunut edellisen tapaamisen jälkeen.



26 vastaajasta 2 vastaajaa jätti vastaamatta kysymykseen (n=24). Vastaajista 7 (29 %) oli täysin samaa mieltä, että edellisellä tapaamiskerralla asetetut tavoitteet on saavutettu, 9 (38 %) oli jokseenkin samaa mieltä, 6 (25 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä, jokseenkin eri mieltä ei ollut kukaan vastaajista ja 2 (8 %) oli täysin eri mieltä. (ks. taulukko 49).

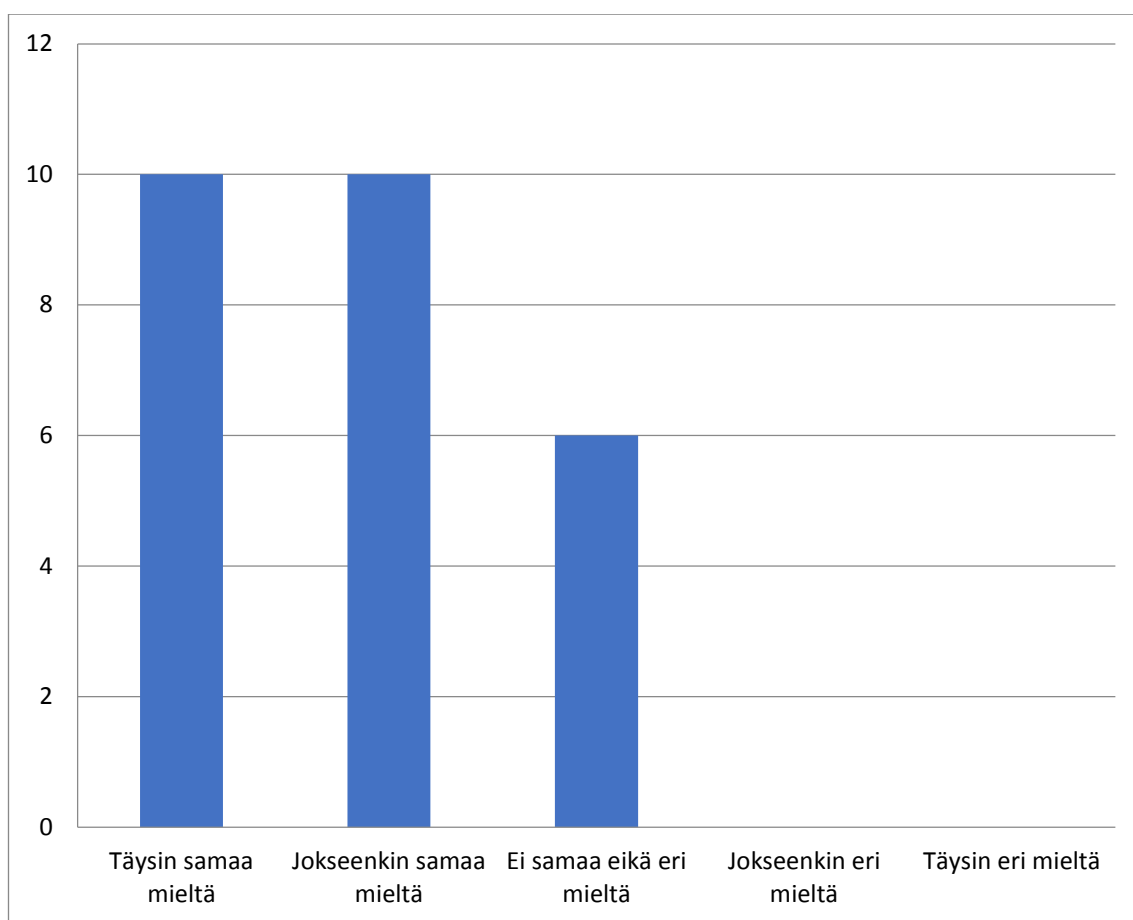
Sosiaalityö on tavoitteellista työskentelyä esimerkiksi keskustelua sosiaalityöntekijän kanssa. Sosiaalityöntekijän tulee käydä asiakkaan kanssa avointa keskustelua tavoitteista, sillä osapuolten näkemykset saattavat olla erilaisia tavoiteltavista tilanteista. (Kärkkäinen 2010, 73.)

Taulukko 49. Edellisellä tapaamiskerralla sovitut tavoitteet on saavutettu. (n=24)



26 vastaajasta 10 (39 %) oli täysin samaa mieltä, että työntekijän tuella on suotuisa merkitys elämään, 10 (39 %) oli jokseenkin samaa mieltä, 6 (22 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä, jokseenkin eri mieltä ja täysin eri mieltä ei ollut kukaan vastaajista. (ks. taulukko 50).

Taulukko 50. Työntekijäni tuella on suotuisa merkitys elämäni.



11.5 Asiakasvastaajien sanalliset vastaukset

Sosiaalityöntekijän asiakkaille suunnatussa kyselylomakkeessa pyydettiin sanallisesti kertomaan, kuinka heidän mielestä toimintaa voitaisiin kehittää? Tässä osiossa esittelemme koonnin asiakkaiden antamista kommentteista.

Sanallisia, tulkintakelpoisia vastauksia kysymykseen ”Miten toimintaa voitaisiin mielestäsi kehittää?” saimme vastauksia kahdeksan. Sosiaalityöntekijöiltä toivottiin heillä olevan oikea asenne työhönsä. Asiakkaat toivoivat, että työntekijä ottaisi asiakkaan kokonaisuuden huomioon. Vastaajat kertoivat toiminnan kehittämistä seuraavanlaisesti:

”Olisi kiva jos tänne Vöyrinkadun soskaan tulisi kans tietokone mis on netti ja tulostin tilinauhoja ja muita asioita varten.”

”Työntekijöiden vaihtuvuus voisi olla pienempi. Tulisi huomioida eri perhetilanteet entistä paremmin. Se onko luotettavaa puhua, riippuu virkailijoista”

”Asennekoulutusta työntekijöille. Halutessa olisi oltava mahdollisuus vaihtaa työntekijää. Aina kemiat ei pelaa”

”Kuljetuskortti ei käy, välillä vaikeuksia. Yrittävät opettaa asioita, tyytyväinen.”

”Yliopistolla/ Ammattikorkeakoulussa voisi kertoa aikuissosiaalityöstä. Yhteistyötä yliopiston YTHS ja aikuissosiaalityön välillä voisi kehittää. Hakemuksia voisi selkeyttää ja yksinkertaistaa, muuttumattomia tietoja ei tulisi kysyä yhä uudelleen ja uudelleen. Asiakkaille tulisi kertoa etukäteen oikeuksista tiettyihin etuuksiin jotta vaikeassa tilanteessa oleva henkilö ei joutuisi selvittämään itse asioita etukäteen.”

”Minusta toiminta ja kaikki muut on ok.”

”Keskittymällä henkilökohtaisiin elämäntilanteisiin. Omalla kohdalla tämäkin nykyään toimii!”

”Pitäisi huomioida asiakkaan varat tapaamisissa ja yhteyden otossa. Harvemmin on varaa liikkua tai soittaa. Puhelin aika hankala. Puhelut kallista. Aikaa soittaa liian vähän ja lähes aina ruuhkaa. Tuesta liian vähän tietoa.”

Myös sosiaalityöntekijän asiakkaille suunnatussa kyselylomakkeessa pyydettiin sanallisesti antamaan palautetta kysymällä mitä muuta haluaisit sanoa? Tässä osiossa esittelemme myös koonnin asiakkaiden antamista kommentteista.

Vastauksia saattiin yhteensä kymmenen. Tässä osiossa asiakkaiden palautteet olivat suurimmaksi osaksi positiivisia. Asiakkaiden palautteiden perusteella he ovat saaneet hyvää palvelua ja heille on jäänyt hyviä kokemuksia palvelusta. Asiakkaiden kommenttien perusteella nousee myös esiin, että luottamus sosiaalityöntekijään koetaan hyvin tärkeäksi.

”Olen ylpeä suomalaisesta sosiaalityöstä, jonka asiakkaana olen ollut. Hyvää työtä :)”

”Moni asia riippuu virkailijasta.”

”Selvitysten tekeminen on ärsyttävää ja nöyryyttävää -> ei huomioida asiakkaan asemaa kunnolla. Joka eurosta tehtävä tarkat selvitykset. Koko

ajan etsitään syitä ettei tarvitsisi myöntää toimeentulotukea. Työntekijöiden vaihtuvuus uuvuttaa.”

”Olen saanut riittävästi apua. Sosiaalityöntekijä kertoo hyvin asioista.”

”Kokemukset ovat olleet hyviä.”

”Työn tekijästä riippuu paljon se, miten asiat menee, kuinka autetaan ja kuinka tosissaan minun tilanne otetaan”

”Olisi hyvä, että olisi enemmän mahdollisuuksia käyttää suomen kieltä. On hienoa miten paljon Suomessa on opiskelumahdollisuuksia.”

”Jag tycker att jag generellt fått ett bra stöd av socialarbetarna i vasa”

12 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää SOS II -hankkeen tiimoilta asiakaskyselyn avulla Vaasan sosiaalitoimen aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemuksia saamastaan palvelusta. Tutkimuksellamme pyrittiin löytämään vastauksia päätutkimusongelmaan siitä, millaista saatu palvelu oli asiakkaiden mielestä. Lisäksi halusimme selvittää mitä kehitettävää aikuissosiaalityön palvelussa oli. Seuraavassa osiossa analysoitiin sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän asiakasvastaajilta saatuja tutkimustuloksia ja vertailemme niissä esiin tulleita mahdollisia eroavaisuuksia.

Tutkimukseen vastanneista asiakkaista huomattava osa oli sosiaaliohjaajan asiakkaita ja sosiaalityöntekijän asiakkaiden vastausmäärät jäi huomattavasti alhaisemmaksi. On syytä miettiä, miksi sosiaalityöntekijöiden vastaajamäärä jäi näinkin alhaiseksi? Eikö sosiaalityöntekijöiden asiakkaat olleet syystä tai toisesta halukkaita vastaamaan kyselyyn, vai eikö heitä motivoitu työntekijätasolla riittävästi tai annettu aikaa siihen? Oliko haasteena kenties yhteistyön puute? Tuleeko seuraavaa kyselyä varten jotain toimintatapoja kenties muuttaa, että sosiaalityöntekijöiden asiakkaiden vastaajamäärää saataisiin hieman korkeammalle tasolle. Vaikka sosiaaliohjaajia on Vaasan sosiaalitoimessa sosiaalityöntekijöitä enemmän, ei määrällisesti puhuta kovinkaan suuresta erosta. Tämän päättelyn perusteella sosiaalityöntekijöiden asiakkaiden vastausprosentti on luonnollisesti hieman matalampi, mutta näin merkittävää eroa ei sen takia pitäisi syntyä vastausmäärissä.

Sosiaaliohjaajan asiakaskyselyyn vastanneet (n=149) asiakkaat jakaantuivat tasaisesti naisten ja miesten välillä. Tuloksista voidaan päätellä, että suurin osa asiakkaista oli asioinut aikaisemmin sosiaalitoimen palvelussa. Lähes puolet vastaajista oli 20–29-vuotiaita, eikä yli 66-vuotiata asiakkaita ollut lainkaan. Asiakkaista 60 % vastasi kielteisesti kysymykseen haluavatko he toimia sosiaalityönkehittäjäasiakkaana. Asiakkaat olivat tyytyväisiä ajanvarauksen toimivuuteen, mutta kokivat että he eivät saa aikaa riittävän nopeasti. Lisäksi moni asiakkaista koki puhelimitse asioinnin haasteellisena. Joko tämän selittää työntekijöiden haasteellinen tavoitettavuus tai sitten asiakkaiden henkilökohtaiset ongelmat, jotka tekevät puhelimesta asioimisen hankalaksi.

Sosiaalityöntekijän asiakaskyselyyn vastanneet (n=26) jakaantuivat myös tasan miesten ja naisten välillä. Lähes kaikki vastaajat olivat asioineet aikaisemmin Vaasan sosiaalitoimessa. Ikäjakauma oli tässä myös suurimmillaan 20 – 29-vuotiaiden kohdalla ja yli 66-vuotiaita vastaajia ei ollut lainkaan.

Sosiaalityöntekijän asiakasvastauksista 72 %:lla vastaajalla oli tehty asiakassuunnitelma, mutta 33 % asiakkaista tiesi miksi heille on laadittu asiakassuunnitelma.

Toiminnan kehittämisosion avoimiin sosiaaliohjaajan kysymyksiin vastasi 61 vastaajaa, joista 24 (39 %) halusi sähköisen palvelun otettavan käyttöön. Vastauksista voi päätellä, että asiakkaat kokisivat, että palvelu olisi sujuvampaa ja nopeampaa sähköisen asioinnin myötä. Sosiaalityöntekijän asiakasvastauksista ei noussut esille sähköisen palvelun tarvetta. Tämä johtunee siitä, että sosiaalityöntekijän palveluja käyttävät asiakkaat eivät tarvitse tässä tarkoituksessa sähköistä palvelua.

Vaasan sosiaalitoimen toimeentuloyksikössä sähköisen palvelun käyttöönottonen on ollut vireillä ja palvelun käyttöönottoa oli aloitettu kehittelemään erillisen työryhmän avulla syksyllä 2013. Työryhmä haki sähköisen palvelun malleja muista kunnista ja koekäytönkin olisi ollut määrä alkaa. Työryhmä lopetti kuitenkin toimintansa keväällä 2014, kun tieto toimeentulotuen siirtymisestä Kansaneläkelaitokselle tuli ja näin sähköisen palvelun käyttöönottonen sosiaalitoimen palvelussa nähtiin tarpeettomana.

Avoimeen kysymykseen ”Mitä muuta haluaisit sanoa?” lähes puolet vastanneista antoi sosiaalitoimen palvelusta positiivista palautetta ja kokivat saadun palvelun asiantuntevaksi ja kohtelun hyväksi.

Yhteenvedona voidaan todeta, että tutkimustuloksissa on selvästi nähtävillä Vaasan sosiaalitoimen asiakkaiden pääasiallinen tyytyväisyys saamaansa palveluun ja sen laatuun. Tutkimustuloksemme mukaan asiakkaat kokivat tulleen erityisen hyvin kuulluksi ja ymmärretyksi ja saaneensa oikeudenmukaista kohtelua tavatesaan sosiaalityöntekijää/sosiaaliohjaajaa. Merkittävänä kehittämiskohtena nähtiin sähköisen palvelun käyttöön ottaminen palveluprosessin sujuvuuden ja käsittelyajan nopeuden lisäämiseksi. Sähköinen asiointi helpottaisi erityisesti niitä asiakkaita, jotka käyttävät toimeentulotuen palveluita. Kuitenkin osa asiakkaista koki

tarvitsevansa asiakastilanteissa enemmän henkilökohtaista tapaamista ja ammattilaisen konkreettista tukea elämäntilanteeseensa. Ammattilaisen näkökulmasta tässä on nähtävillä hieman ristiriitaa, koska sähköisen palvelun käyttöön ottaminen olisi vähentämässä perinteisiä asiakastapaamisia ja tämän kautta asiakkaan syrjäytymisvaara saattaisi lisääntyä.

Tutkimuksista voidaan päätellä, että asiakkaat toivoisivat parempaa tietoutta omista oikeuksistaan, sekä palveluihin liittyvä tieto tulisi olla helpommin löydettävissä. Tutkimustuloksista on pääteltävissä asiakkaiden puutteellinen tietous siitä, miksi heille on tehty kirjallinen asiakassuunnitelma, vaikka lähes jokaiselle asiakkaalle sellainen oli laadittu. Lisäksi tutkimuksessa on positiivisena ilmiönä havaittavissa kehittäjäasiakkuuden kiinnostuneisuus. Monella asiakasvastaajalla on varmasti potentiaalisia kehittämisideoita ja parantamisehdotuksia paremman palvelun laadun varmistamiseksi.

13 POHDINTA

Saimme tutkimuksemme aiheen Vaasan ammattikorkeakoulun ideapankista. Mietimme jonkin aikaa monia eri aihevaihtoehtoja, mutta hankkeen tiimoilta valmiiseen aiheeseen oli helppo tarttua ja päädyimme yhdessä tekemään kyseistä tilaustyötä. Aikuissosiaalityö oli meille kaikille vieras käsitteenä ja aluksi jouduimmekin tekemään melko paljon taustatyötä käsitteiden ja siihen liittyvien termien selvittämiseksi.

Saimme koulumme puolesta taustatukea aiheen valintaan liittyen ja olimme yhteydessä SOS II -hankkeen koordinaattoriin ja siten pääsimme työssämme alkuun. Aluksi koko aihe tuntui kovin epäselvältä ja hajanaiselta, mutta tietomäärän lisääntyessä työmme alkoi edetä sujuvammin. Tutkimusta varten hankkeen puolesta oli laadittu valmiit kyselylomakkeet paperiversiona, jotka halusimme kuitenkin muuttaa e-lomake muotoon. Tämä helpotti huomattavasti meidän työtämme analysoitaessamme tutkimustuloksia. Saimme mahdollisuuden vaikuttaa asiakaskyselyn sisältöön, mutta pysyimme alkuperäisessä versiossa. Jälkeenpäin voisi todeta, että olisi ollut mielenkiintoista tietää asiakasvastaajien senhetkinen elämäntilanne.

Aiheemme ja koko tutkimusaineistomme oli varsin laaja ja asiakasvastaajamäärät ylittivät odotuksemme. Tästä syystä tutkimustuloksia voidaan pitää hyvin luotettavana ja tutkimusta laadukkaana. Mielestämme olemme onnistuneet kokoamaan tutkimuksestamme monipuolisen kokonaisuuden. Aiheen laajuus toisaalta myös mahdollisti sen monipuolisen käytön ja eri näkökulmien huomioimisen. Tutkimuksen teoriaosuuteen löytyi melko kattavasti lähdemateriaalia, sillä aihetta on tutkittu aikaisemminkin.

Koko prosessille loi omat haasteensa kolmen henkilön aikataulujen yhteen sovittaminen, mutta saumattomalla yhteistyöllä olemme saaneet tuotettua melko tiiviiseen tahtiin tutkimuksemme. Koimme, että olemme päässeet asettamiimme tutkimustavoitteisiin ja olemme löytäneet ratkaisut tutkimusongelmiimme.

Olisimme voineet hyödyntää monipuolisemmin eri yhteistyötahoja sekä taustaorganisaatiota ja siten saada tutkimukseemme enemmän ammatillista näkökulmaa. Koemme, että olemme olleet hyvin itseohjautuvia koko prosessin ajan ja siksi tutkimukseen on liittynyt monia haasteita. Kuitenkin harjoittelujakson kautta olemme pystyneet tuomaan käytännön näkökulmaa tutkimukseemme.

Kuten jo aiemmin on tutkimuksessa tullut useaan otteeseen esille, aikuissosiaalityö ja koko sosiaalityön kenttä on murroksessa. Toisaalta palvelun tarpeet kasvavat, mutta resurssit ovat niukat ja erilaiset yhteiskunnalliset muutokset vaikuttavat palveluun. Muutokset tulevat näkymään etenkin uuden sosiaalihuoltolain voimaan astumisen myötä, jossa keskeisenä tekijänä korostuu asiakaslähtöisyys. Nähtäväksi jää, miten sosiaalihuollon lakimuutos tulee näkynään tulevaisuuden aikuissosiaalityössä. Lisäksi perustoimeentulotuen siirtyminen Kansaneläkelaitokselle vuonna 2017 tulee tuomaan varmasti suuria muutoksia sosiaalityöhön. Uskomme, että sähköinen asiointi tulee KELA:n myötä viimeistään lisääntymään. Mikä vaikutus tällä tulee olemaan syrjäytyneiden ja heikommassa asemassa olevien asiakkaiden elämään? Toisena näkökulmana voisimme nähdä palveluiden paremman saavutettavuuden niiden asiakkaiden osalta, jotka ovat jääneet toimentulotuen ulkopuolelle syystä tai toisesta. KELA:aan siirtymisen myötä, asiakkaiden taloudellinen kokonaistilanne pystytään huomioimaan entistä paremmin ja asiakasta voidaan tarvittaessa ohjata toimeentulotuen piiriin. Uskomme, että tukien alikäyttö tulisi siirron myötä vähenemään.

Aikaisemmassa SOS-hankkeen tutkimuksessa ilmeni myös samansuuntaisia tuloksia kun omassa tutkimuksessamme. Tutkimukset eivät kuitenkaan ole keskenään identtisiä, joten se tuo vertailuun omat haasteensa. Oleellisena yhteneväisyytenä nähtiin myös yli 66-vuotiaiden asiakasvastaajien puuttuminen kokonaan tutkimuksestamme. Joko tämä kertoo kyseisen ikäluokan sosiaalipalveluiden alikäytöstä tai kyselyyn osallistumattomuudesta.

Tutkimuksemme mukaan asiakkaat olivat varsin tyytyväistä saamaansa palvelun laatuun ja työ voidaankin nähdä sisällöllisesti varsin vaikuttavana. Palvelu voidaan nähdä vaikuttavana hyvän asiakaspalvelun, kohdatuksi tulemisen ja luottamuksellisuuden kautta. Vaikuttavuudesta ja sosiaalityön myönteisistä vaikutuksista

ta tarvitaan jatkuvan työn kehittymisen kannalta tietoa, jota palvelussa voidaan jatkossa hyödyntää. Vaikuttavuutta voidaankin tarkastella monien eri tekijöiden ja näkökulmien summana.

Jatkotutkimusideoita voisi olla useita tämän aiheen tiimoilta, sillä aihe on etenkin uuden sosiaalihuoltolain voimaan astumisen myötä varsin ajankohtainen ja tärkeä. Asiakastyytyväisyyttä olisikin hyvä mitata säännöllisesti ja tällä tavoin voitaisiin seurata asiakkaiden tyytyväisyyttä ja palvelun vaikuttavuutta. Lisäksi jatkotutkimuksessa voitaisiin kiinnittää enemmän huomiota siihen, miten saada nostetuksi sosiaalityöntekijöiden asiakasvastaajamäärää laadukkaamman aineiston kattamiseksi. Kun toimeentulotuki siirtyy Kansaneläkelaitokselle tammikuussa 2017, tulee tämä tuomaan suuriakin muutoksia sosiaalityön palveluun. Jatkotutkimuksen kannalta olisi mielenkiintoista tutkia uuden palvelun vaikuttavuutta asiakkaiden arkielämään. Tuleeko kenties palvelu muuttamaan toimeentulotuessa asiointin entistä sujuvammaksi vai onko tämä syrjäyttämässä asiakkaan?

Kaiken kaikkeaan mielenkiinto tutkimusta kohtaan säilyi koko prosessin ajan. Aikuisssosiaalityö on niin henkilökohtaisesti kiinnostava kuin ajankohtainen ja koko aiheen ajankohtaisuutta on lisäämässä uuden sosiaalihuoltolain voimaantuminen, sekä koko sosiaalialan palvelurakenneuudistus. Koemme, että tästä tutkimuksesta saatua tietoa pystymme hyödyntämään tulevaisuudessa toimiessamme sosionomin työkentällä.

LÄHTEET

- Anttila, P. 2006. Tutkiva toiminta ja ilmaisuus, teos, tekeminen. 2.painos. Hamina. Akatiimi Oy.
- Blomgren, S., Kivipelto, M. & Saikkonen, P. 2015. Sosiaalityön vaikuttavuus esiin uusilla välineillä. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitoksen artikkeli. Viitattu 13.3.2015.<http://www.aspasaatio.fi/suuntaaja/suuntaaja32014/sosiaality%C3%B6n-vaikuttavuus-esiin-uusilla-v%C3%A4lineilla>.
- Dahler-Larsen, P. 2005. Vaikuttavuuden arviointi. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus. Stakes. Viitattu 13.3.2015.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77071/1/10024_77071_vaikuttavuuden_arv.pdf?sequence=1.
- Eräsaari, R., Lindqvist, T., Mäntysaari, M. & Rajavaara, M. 1999. Arviointi ja asiantuntijuus. Gaudeamus. Tammer-paino Oy.
- Filppa, V. & Hietanen, S. 2014. Sosiaali- ja terveystieteiden viidakossa- yhdessä oppien, yhteisesti kehittäen. Teoksessa asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Toim. Laitinen, M. & Niskala, A. 459–478. Vantaa. Vastapaino.
- Haverinen, R., Kuronen, M. & Pösö, T. 2014. Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Vantaa. Vastapaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. Tutki ja kirjoita. Keuruu. Otavan kirjapaino Oy.
- Jokinen, A. 2008. Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisessa. Teoksessa sosiaalityö aikuisten parissa. Toim. Jokinen, A. & Juhila, K. 110–144. Tampere. Gummerus kirjapaino Oy.
- Jokinen, A. 2014. Onnistumisen tarinoita aikuissosiaalityössä. Teoksessa sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. 196. Toim. Haverinen, R., Kuronen, M. & Pösö, T. 196–218. Vantaa. Vastapaino.
- Juhila, K. 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa sosiaalityö aikuisten parissa. Toim. Jokinen, A. & Juhila, K. 14–47. Tampere. Vastapaino.
- Juhila, K. 2008. Aikuisuus sosiaalityössä. Teoksessa sosiaalityö aikuisten parissa. Toim. Teoksessa Jokinen, A. & Juhila, K. 82–109. Tampere. Gummerus kirjapaino Oy.
- Juhila, K. 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa sosiaalityö aikuisten parissa. toim. Jokinen, A. & Juhila, K. 48–81. Tampere. Vastapaino.

Jyväskylän kaupunki. 2015. Aikuissosiaalityö. Viitattu 14.1.2015.
<http://www.jyvaskyla.fi/sosiaalipalvelut/sosiaaliasemat/aikuissosiaalityo>

Jyväskylän yliopisto. 2015. Määrällinen tutkimus. Viitattu 3.2.2015.
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>.

Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2011. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki. Tallinna. Tietosanoma Oy.

Kankainen, L. 2012. Aikuissosiaalityön haasteet. Institutionaalinen näkökulma kehittämishankkeiden kuvaamaan sosiaalityöhön. Tampereen yliopisto. Viitattu 12.3.2015. <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=56fefcf6-dd5f-494f-b822-e81099b30590>.

Kela 2014. Toiminta. Viitattu 29.5.2015. <http://www.kela.fi/toiminta>

Kela 2015. Toimeentulotuki siirtyy Kelan hoidettavaksi vuonna 2017. Viitattu 29.5.2015. http://www.kela.fi/ajankohtaista/asset_publisher/mHBZ5fHNro4S/content/id/2059077

Kivipelto, M. & Saikkonen, P. 2013. Tiedon tuotanto ja vaikuttavuustieto sosiaalityössä. Viitattu 13.3.2015.
<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110556/kivipelto.pdf?sequence=1>

Kivipelto, M., Blomgren, S., Karjalainen, P. & Saikkonen, P. (toim.) 2013. Aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arviointimittareiden kehittämisen lähtökohtia. 17-23. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 8. Tampere. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.

Kotiranta, T. & Taina, J. 2014. Sosiaalityötä ja toimeentulotukea - aikuissosiaalityö paikkaansa hakemassa. Teoksessa sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Toim. Haverinen, R., Kuronen, M. & Pösö, T. 179–195. Vantaa. Vastapaino.

Kunnat.net. Sosiaalityö. Viitattu 12.2.2015.
<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/sosiaalipalvelut/sosiaalityo/Siv/default.aspx>

Kärkkäinen, M. 2010. Pro gradu – tutkielma. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta.

L 1301/2014. Sosiaalihuoltolaki. Säädös tietopankki Finlexin sivuilta. Viitattu 21.4.2015. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

L 17.9.1982/710. Sosiaalihuoltolaki. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilta. Viitattu 7.4.2015. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710#L3>

L 22.9.2000/812. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun. Säädös säädöstietopank-

ki Finlexin sivuilla. Viitattu 12.3.2015.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

L 30.12.1997/1412. Laki toimeentulotuesta. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 11.3.2015. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412>

L 30.12.2014/1301. Sosiaalihuoltolaki. Säädös tietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 21.4.2015.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=sosiaalinen%20kuntoutus#L3P17>

Laitinen, M. & Niskala, A. 2013. Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vantaa. Vastapaino Oy.

Muuri, A. 2008. Sosiaalipalveluja kaikille ja kaiken ikää? Tutkimus suomalaisten mielipiteistä ja kokemuksista sosiaalipalveluista ja niiden suhteesta legimitettiin. Stakes tutkimuksia 178. Jyväskylä. Gummerus kirjapaino.

Nummela, T. 2011. Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Väitöskirjatutkimus. Itä-Suomen yliopisto. Kuopio. Kopijyvä. Viitattu 12.3.2015. http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0365-5/urn_isbn_978-952-61-0365-5.pdf

Nummela, T. 2012. Asiakkaan oikeuksista asiakkaan osallisuuteen aikuissosiaalityössä. Saimaan ammattikorkeakoulu. Viitattu 21.3.2015. http://www.sosiaalikallega.fi/hankkeet/pakaste2/keski-pohjanmaa/nuppu/TuijaNummela_Aikuissosiaalityo.ppt.

OIVA Peruspalvelukeskus. 2011. Toimeentulotukihakemuksen ohjeet ja – liitteet. Viitattu 20.4.2015.

http://www.oivappk.fi/easydata/customers/oiva/files/21_lomakkeet/toimeentulotukihakemuksen_ohjeet_ja_liitteet_nettiin_aktiivilomake.pdf

Paasio, P. 2003. Vaikuttavuuden arvioinnin rakenne ja mahdollisuus sosiaalialalla. Viitattu 22.1.2015.

https://www.google.fi/search?q=Paasio.+P.+2003.+Vaikuttavuuden+arvioinnin+rakenne+ja+mahdollisuus+sosiaalialalla.&ie=utf-8&oe=utf-8&gws_rd=cr&ei=4ovcVJvCK4TkyAOru4JY

Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa asiakkuus sosiaalityössä. Toim. Laitinen, M. & Pohjola, A. 19–74. Tallinna. Gaudeamus.

Pohjola, A. 2012. Moniulotteinen vaikuttavuus. Teoksessa sosiaalityön vaikuttavuus. toim. Pohjola, A., Kemppainen, T. & Väyrynen, S. 9-15. Tampere. Juvenes print Oy.

Pohjola, A., Kääriäinen, A. & Kuusisto-Niemi S. 2010. Sosiaalityön, tiedon ja teknologian kohtaamisia. Teoksessa sosiaalityö, tieto ja teknologia. Toim. Pohjola, A., Kääriäinen, A. & Kuusisto-Niemi S. 9–20. Juva. WS Bookwell Oy.

Pohjola, A., Laitinen, M. & Seppänen, M. 2014. Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja. Painettu EU:ssa.

Raivio, H. 2009. KUUMA-kuntien ja Hyvinkään kaupungin aikuissosiaalityön kehittämishanke 2007-2009. Viitattu 11.3.2015.
http://www.sosiaalitalo.fi/ep/tiedostot/ailake_loppuraportti.pdf

Rajavaara, M. 2007. Vaikuttavuusyhteiskunta. Sosiaalisten olojen arvostelusta vaikutusten todentamiseen. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 84. Kelan tutkimusosasto. Vammala. Vammalan Kirjapaino Oy.

Raunio, K. 2000. Sosiaalityö murroksessa. Tampere. Tammer-paino Oy.

Seikkula, J. & Arnkil, T. 2011. Sociala nätverk i dialog. Sweden. Studentlitteratur AB, Lund.

Socca. Visio vahvasta aikuissosiaalityöstä. Viitattu 25.1.2015.
http://www.socca.fi/files/1680/Visio_vahvasta_aikuissosiaalityosta_ote_Viva-hankkeen_loppuraportista.pdf

SOS –hanke. 2013. Asiakassuunnitelma /aikuissosiaalityö. Viitattu 2.4.2015.
http://files.kotisivukone.com/soshanke.palvelee.fi/Pohjanmaa/Pilottikokeilu-Pohjamaan/klentplan_oversattfi_version__16_4.pd

SOS II. 2014 a. Etelä- Pohjanmaa ja Pohjanmaa. <http://www.sos-hanke.fi/soshanke/etela-pohjanmaa-ja-pohjanmaa--->

SOS II. 2014 b. Vaikuttavuuden arviointi. Viitattu 20.3.2015. <http://www.sos-hanke.fi/vaikuttavuuden-arviointi>

SOS II. 2014 c. Asiakasraati/kehittäjäasiakkaat. Viitattu 16.4.2015.
<http://www.sos-hanke.fi/asiakasraati>

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto. 2015. Toimeentulotuen määrääjien noudattaminen, valtakunnallinen valvontaohjelma 2012 – 2014. Viitattu 12.3.2015. http://www.valvira.fi/ohjaus_ja_valvonta/valvontaohjelmat/sosiaali_ja_terveydenhuolto/toimeentulotuen_maaraajat

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2013. Toimeentulotuki. Opas toimeentulotukilain soveltajille. Julkaisuja 2013:4. Helsinki. Tampere. Suomen yliopistopaino Oy.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2015 a. Kuntouttava työtoiminta. Viitattu 11.3.2015.
http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/kuntoutus/kuntouttava_tyotoiminta

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2015 b. Sosiaalihuollon lainsäädännön kokonaisuudistus. Viitattu 7.4.2015. <http://www.stm.fi/sosiaalihuoltolaki>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2015 c. Sosiaalityö. Viitattu 12.2.2015.
http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/sosiaalipalvelut/sosiaalityo

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Ammattieettinen lautakunta. 2013. Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Helsinki. Viitattu 20.3.2015.

http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2013_net.pdf

Strömberg-Jakka, M. 2012. Miksi sossu ei tee mitään? Toimitetussa teoksessa sosiaalityön haasteet, tukea ammattilaisen arkeen. Toim. Strömberg-Jakka, M. & Karttunen, T. 140–172. Juva. Bookwell

Suomela, N. 2015. Vaasan palvelualueen sosiaalityön toimintakertomus 2014. Vaasan sosiaali- ja terveystoimi.

Taanila, A. 2012. Määrällisen aineiston kerääminen. Viitattu 4.2.2015.

<http://myy.haaga-helia.fi/~taaak/t/suunnittelu.pdf>.

Talentia 2000. IFSW:n ja IASSW:n Virallinen sosiaalityön määritelmä vuodelta 2000. Viitattu 12.3.2015.

http://www.talentia.fi/files/251/Sosiaalityon_maaritelma.pdf

Talentia ry. 2013. Määrittelyjä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön työstä ja tehtävistä. Viitattu 12.2.2015.

http://www.talentia.fi/tyoelamassa/sosiaaliala/tyo/tyon_maaritelmat

Terveystieteiden tutkimuskeskus. 2014. Lait ja ohjelmat. Viitattu 5.2.2015.

<http://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveys/terveyspalvelut/tavoitteet/lait-ja-ohjelmat#Kuntalaki>

Toikko, T. 2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere. Juvenes Print Oy.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi.

Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

USC Social Work. 2012. The Social Work Toolbox: 10 Skills Every Social Worker Needs. Viitattu 20.5.2015. <http://msw.usc.edu/mswusc-blog/10-skills-every-social-worker-needs/>

Warnicki, L. 2015. Kokemusasiantuntijuus. Viitattu 21.3.2015.

<http://kokemusasiantuntija.palvelee.fi/>

Vilén, M., Leppämäki, P. & Ekström, L. 2008. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. Helsinki. WSOY Oppimateriaalit Oy.

Väisänen, L., Niemelä, M. & Suua, P. 2009. Sanat työssä. Vuorovaikutus ammatitaitona. Sastamala. Vammalan kirjapaino Oy.

Välimaa, O. 2008. Kunnallisen aikuissosiaalityön rajat ja ammattietiikka pitkäaikaistyöttömien kohtaamisessa. Teoksessa sosiaalityö aikuisten parissa. Toim. Jokinen, A. & Juhila, K. Tampere. 175–195. Gummerus kirjapaino Oy.



ASIAKASKYSELY SOSIAALIOHJAUS 27.10-7.11.2014

Vastausohje

Valitse sinun mielipidettäsi parhaiten vastaava vaihtoehto tai kirjoita kysytty tieto sitä varten varattuun tilaan.

Vaihtoehdot ovat 1= täysin eri mieltä, 2= joihinkin eri mieltä, 3= ei samaa eikä eri mieltä, 4= joihinkin samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä

Ympyröi kunkin vaihtoehdon kohdalta vain yksi numero

Esimerkiksi ...1...2...3...4...5

1. PALVELUIDEN SAAVUTETTAVUUS (ajanvaraus, yhteydenpito, tiedonsaanti, sijainti) Millaisia kokemuksia sinulla on sosiaalitoimiston sijainnista ja palvelujen saatavuudesta?

	täysin eri mieltä	joihinkin eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	joihinkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
1.1 Ajanvaraus toimii hyvin	1	2	3	4	5
1.2 Ajan saa riittävän nopeasti	1	2	3	4	5
1.3 Olen saanut tavata sosiaalityöntekijää/ohjaajaa riittävän usein	1	2	3	4	5
1.4 Puhelimitse asiointi on helppoa	1	2	3	4	5
1.5 Sosiaalityö palveluista on helppo saada tietoa	1	2	3	4	5
1.6 Sosiaalitoimiston sijainti on hyvä	1	2	3	4	5
1.7 Saan palvelua äidinkielelläni (suomi/ruotsi)	1	2	3	4	5
1.8 Toivoisin, että sähköinen asiointi olisi mahdollista	1	2	3	4	5

2. TOIMEENTULOTUKI Millaisia kokemuksia sinulla on toimeentulotukiasiakkuudesta?

	täysin eri mieltä	joihinkin eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	joihinkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
2.1 Toimentulotuen hakemuslomake on helppo täyttää	1	2	3	4	5
2.2 Mielestäni toimeentulotukihakemuksen liitteiden hankkiminen on helppoa	1	2	3	4	5
2.3 Päätöksen sisältö ja perustelut ovat ymmärrettäviä	1	2	3	4	5
2.4 Tiedän, miten menetellä jos olen tyytymätön saamaani päätökseen	1	2	3	4	5
2.5 Toimeentulotukihakemuksessa kerätyt tiedot ovat perusteltuja	1	2	3	4	5
2.6 Toimeentulotukihakemuksen lisäselvityspyynnön sisältö on mielestäni ymmärrettävä	1	2	3	4	5
2.7 Olen saanut tarvittaessa työntekijältä apua toimeentulotuen hakemiseen	1	2	3	4	5
2.8 Elämäntilanteeni huomioidaan toimeentulotukiasian käsittelyssä	1	2	3	4	5
2.9 Minua kohdellaan oikeudenmukaisesti	1	2	3	4	5
2.10 Olen saanut toimeentulotukipäätöksen kohtuullisessa ajassa	1	2	3	4	5

4. KOHTAAMINEN JA VUOROVAIKUTUS

Millaiseksi koet kohtaamiset sosiaalityöntekijän/sosiaaliohjaajan kanssa?
Valitse seuraavista kokemustasi parhaiten kuvaava vaihtoehto

	täysin eri mieltä	joihinkin eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	joihinkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
4.1 Tulen kuulluksi ja ymmärretyksi tapaamisella	1	2	3	4	5
4.2 Voin puhua asioistani luottamuksella	1	2	3	4	5
4.3 Minua kohdellaan hyvin	1	2	3	4	5
4.4 Saamani palvelu on asiantuntevaa	1	2	3	4	5
4.5 Työntekijäni motivoi ja tukee minua	1	2	3	4	5

6. KEHITTÄMINEN

6.1 Miten toimintaa voitaisiin mielestäsi kehittää?

6.2 Mitä muuta haluaisit sanoa?

[illegible]

7. TAUSTATIEDOT

Sukupuoli	<input checked="" type="radio"/> Nainen	<input type="radio"/> Mies					
Ikä	<input type="radio"/> alle 19	<input type="radio"/> 20-29-vuotias	<input type="radio"/> 30-39-vuotias	<input type="radio"/> 40-49-vuotias	<input type="radio"/> 50-59-vuotias	<input type="radio"/> 60-65-vuotias	<input type="radio"/> yli 66-vuotias
Tämä oli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Ensimmäinen käyntini	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Olen asioinut aikaisemmin			

Jotta voit vaikuttaa paikallisesti sosiaalipalveluihin, pyydämme valitsemaan alueen jossa asioit.

- ☐ Vaasa
- ☐ Laihia
- ☐ K2-alue (Mustasaari, Vöyri)
- ☐ K4-alue (Pietarsaari, Uusikaarlepyy, Luoto, Pedersören kunta)
- ☐ K5-alue (Kaskinen, Kristiinankaupunki, Korsnäs, Närpiö, Maalahti)

Oletko kiinnostunut toimimaan sosiaalityön kehittäjäasiakkaana?

- ☐ Kyllä
- ☐ En



ASIAKASKYSELY SOSIAALITYÖ 27.10-7.11.2014

Vastausohje

Valitse sinun mielipidettäsi parhaiten vastaava vaihtoehto tai kirjoita kysytty tieto sitä varten varattuun tilaan.

Vaihtoehdot ovat 1= täysin eri mieltä, 2= joihinkin eri mieltä, 3= ei samaa eikä eri mieltä, 4= joihinkin samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä

Ympyröi kunkin vaihtoehdon kohdalta vain yksi numero

Esimerkiksi ...1...2...3...4...5

3. KÄYNTI JA PALVELU

Jos olet asioinut sosiaalityöntekijällä tai sosiaaliohjaajalla, miten olet kokenut sosiaalityön palvelut?

	täysin eri mieltä	joihinkin eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	joihinkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
3.1 Tapaamiset vastaavat tarpeitani ja toiveitani	1	2	3	4	5
3.2 Saan riittävästi tietoa erilaisista palveluista	1	2	3	4	5
3.3 Tapaamisille on varattu riittävästi aikaa	1	2	3	4	5
3.4 Luotan siihen, että saan tarvitsemiä palveluja	1	2	3	4	5
3.5 Elämäntilanteeni huomioidaan palvelujen suunnittelussa	1	2	3	4	5
3.6 Saan riittävästi tietoa siitä, miten työskentelyssä edetään käynnin jälkeen	1	2	3	4	5
3.7 Minulla on asiakassuunnitelma	1	2	3	4	5
3.8 Tiedän miksi minulla on asiakassuunnitelma	1	2	3	4	5

4. KOHTAAMINEN JA VUOROVAIKUTUS

Millaiseksi koet kohtaamiset sosiaalityöntekijän/sosiaaliohjaajan kanssa? Valitse seuraavista kokemustasi parhaiten kuvaava vaihtoehto

	täysin eri mieltä	joihinkin eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	joihinkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
4.1 Tulen kuulluksi ja ymmärretyksi tapaamisella	1	2	3	4	5
4.2 Voin puhua asioistani luottamuksella	1	2	3	4	5
4.3 Minua kohdellaan hyvin	1	2	3	4	5
4.4 Saamani palvelu on asiantuntevaa	1	2	3	4	5
4.5 Työntekijäni motivoi ja tukee minua	1	2	3	4	5

5. SOSIAALIPALVELUN VAIKUTTAVUUS

Miten palvelut ovat vaikuttaneet elämäntilanteeseesi? Jos asioit ensimmäistä kertaa, älä vastaa kysymyksiin 5.1 – 5.3.

	täysin eri mieltä	joihinkin eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	joihinkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
5.1 Elämäntilanteeni on kohentunut edellisen tapaamisen jälkeen	1	2	3	4	5
5.2 Edellisellä tapaamiskerralla sovitut tavoitteet on saavutettu	1	2	3	4	5
5.3 Työntekijäni tuella on suotuisa merkitys elämäni	1	2	3	4	5

6. KEHITTÄMINEN

6.1 Miten toimintaa voitaisiin mielestäsi kehittää?

[illegible]

6.2 Mitä muuta haluaisit sanoa?

[illegible]

7. TAUSTATIEDOT

Sukupuoli	<input checked="" type="radio"/> Nainen	<input type="radio"/> Mies					
Ikä	<input type="radio"/> alle 19	<input type="radio"/> 20-29-vuotias	<input type="radio"/> 30-39-vuotias	<input type="radio"/> 40-49-vuotias	<input type="radio"/> 50-59-vuotias	<input type="radio"/> 60-65-vuotias	<input type="radio"/> yli 66-vuotias
Tämä oli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Ensimmäinen käyntini	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Olen asioinut aikaisemmin			

Jotta voit vaikuttaa paikallisesti sosiaalipalveluihin, pyydämme valitsemaan alueen jossa asioit.

- ☐ Vaasa
- ☐ Laihia
- ☐ K2-alue (Mustasaari, Vöyri)
- ☐ K4-alue (Pietarsaari, Uusikaarlepyy, Luoto, Pedersören kunta)
- ☐ K5-alue (Kaskinen, Kristiinankaupunki, Korsnäs, Närpiö, Maalahti)

Oletko kiinnostunut toimimaan sosiaalityön kehittäjäasiakkaana?

- ☐ Kyllä
- ☐ En



ASIAKASKYSELY AVOIMET OVET 5.11.2014

Vastausohje

Valitse sinun mielipidettäsi parhaiten vastaava vaihtoehto tai kirjoita kysytty tieto sitä varten varattuun tilaan.

Vaihtoehdot ovat 1= täysin eri mieltä, 2= joihinkin eri mieltä, 3= ei samaa eikä eri mieltä, 4= joihinkin samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä

Ympyröi kunkin vaihtoehdon kohdalta vain yksi numero

Esimerkiksi ...1...2...**3**...4...5

1. PALVELUIDEN SAAVUTETTAVUUS (ajanvaraus, yhteydenpito, tiedonsaanti, sijainti) Millaisia kokemuksia sinulla on sosiaalitoimiston sijainnista ja palvelujen saatavuudesta?

	täysin eri mieltä	joihinkin eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	joihinkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
1.1 Ajanvaraus toimii hyvin	1	2	3	4	5
1.2 Ajan saa riittävän nopeasti	1	2	3	4	5
1.3 Olen saanut tavata sosiaalityöntekijää/ohjaajaa riittävän usein	1	2	3	4	5
1.4 Puhelimitse asiointi on helppoa	1	2	3	4	5
1.5 Sosiaalityö palveluista on helppo saada tietoa	1	2	3	4	5
1.6 Sosiaalitoimiston sijainti on hyvä	1	2	3	4	5
1.7 Saan palvelua äidinkielelläni (suomi/ruotsi)	1	2	3	4	5
1.8 Toivoisin, että sähköinen asiointi olisi mahdollista	1	2	3	4	5

2. TOIMEENTULOTUKI Millaisia kokemuksia sinulla on toimeentulotukiasiakkuudesta?

	täysin eri mieltä	joihinkin eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	joihinkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
2.1 Toimeentulotuen hakemuslomake on helppo täyttää	1	2	3	4	5
2.2 Mielestäni toimeentulotukihakemuksen liitteiden hankkiminen on helppoa	1	2	3	4	5
2.3 Päätöksen sisältö ja perustelut ovat ymmärrettäviä	1	2	3	4	5
2.4 Tiedän, miten menetellä jos olen tyytymätön saamaani päätökseen	1	2	3	4	5
2.5 Toimeentulotukihakemuksessa kerätyt tiedot ovat perusteltuja	1	2	3	4	5
2.6 Toimeentulotukihakemuksen lisäselvityspyynnön sisältö on mielestäni ymmärrettävä	1	2	3	4	5
2.7 Olen saanut tarvittaessa työntekijältä apua toimeentulotuen hakemiseen	1	2	3	4	5
2.8 Elämäntilanteeni huomioidaan toimeentulotukiasian käsittelyssä	1	2	3	4	5
2.9 Minua kohdellaan oikeudenmukaisesti	1	2	3	4	5
2.10 Olen saanut toimeentulotukipäätöksen kohtuullisessa ajassa	1	2	3	4	5

7. TAUSTATIEDOT

	Nainen	Mies					
Sukupuoli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
	alle 19	20-29 -vuotias	30-39 -vuotias	40-49 -vuotias	50-59 -vuotias	60-65 -vuotias	yli 66 -vuotias
Ikä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tämä oli	<input type="radio"/>	Ensimmäinen käyntini	<input type="radio"/>	Olen asioinut aikaisemmin			

Jotta voit vaikuttaa paikallisesti sosiaalipalveluihin, pyydämme valitsemaan alueen jossa asioit

- ☐ Vaasa
- ☐ Laihia
- ☐ K2-alue (Mustasaari, Vöyri)
- ☐ K4-alue (Pietarsaari, Uusikaarlepyy, Luoto, Pedersören kunta)
- ☐ K5-alue (Kaskinen, Kristiinankaupunki, Korsnäs, Närpiö, Maalahti)

Oletko kiinnostunut toimimaan sosiaalityön kehittäjäasiakkaana?

- ☐ Kyllä
- ☐ En